

TAMPEREEN YLIOPISTO
Johtamiskorkeakoulu

NARRATIIVISEN IDENTITEETIN RAKENTUMINEN
TYÖN SISÄLLÖN MUUTOKSISSA
Case Muuttuvat vakuutuspalvelut

Yrityksen johtaminen
Pro gradu -tutkielma
Marraskuu 2017
Ohjaaja: Arja Ropo

Martta Saarinen

TIIVISTELMÄ

Tampereen yliopisto	Johtamiskorkeakoulu, yrityksen johtaminen
Tekijä:	SAARINEN, MARTTA
Tutkielman nimi:	Narratiivisen identiteetin rakentuminen työn sisällön muutoksissa
Pro gradu-tutkielma:	115 sivua
Aika:	Marraskuu 2017
Avainsanat:	identiteetti, narratiivisuus, työidentiteetti, ammatti-identiteetti, vakuutusala, narratiivinen tutkimus

Nykypäivän työelämää luonnehtivat epävarmuus, liikkuvuus, muutos ja murroksellisuus. Erilaiset ulkoiset paineet muutokselle, kuten teknologian kehitys ja toimialarakenteiden muutokset ovat useilla toimialoilla ajankohtaisia ja toimintaa merkittävästi muokkaavia muutoksia. Nykyinen työelämä ja entistä pidemmät työurat vaativat jatkuvaa identiteettien muokkaamista, uudelleen rakentelua ja muovaamista myös saman organisatorisen position sisällä. Erilaisten työelämän muutosten myötä identiteettien muokkaamisesta onkin tullut eräänlainen välttämättömyys.

Tutkimus on laadullinen tutkimus, jonka tutkimusmenetelmänä on käytetty narratiivista haastattelua. Tieteenfilosofisilta lähtökohdiltaan tutkimus asemoituu sosiaaliseen konstruktionismiin. Tutkimuskohteen muodostavat suomalaisen vakuutusalan toimijan työntekijät, joilla työkokemusta vakuutusalan työtehtävistä asiakasrajapinnassa on vähintään kymmenen vuotta. Suomalainen vakuutusala tarjoaa mielenkiintoisen empiirisen kontekstin, sillä toimiala on paraikaa merkittävien koko toimialaa ja sen rakenteita muovaavien muutosten kohteena. Työntekijöiden jakamat narratiivit eli kertomukset työn sisällön muutoksista ja niihin liitetystä kokemuksista muodostavat tutkimuksen empiirisen aineiston. Narratiivit on analysoitu narratiivisen analyysin avulla hyödyntäen sekä temaattista analyysia että piirteitä rakenteellisesta analyysista. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys rakentuu identiteettitutkimukselle organisaatiotieteissä, narratiiviselle identiteettitutkimukselle sekä identiteettien kokemuksellista välitilaa kuvaavan liminaliteetin tutkimukselle.

Narratiiviset identiteetit kuvaavat, miten rakennamme itseämme sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja suhteessa muihin ihmisiin. Narratiivinen identiteetti käsitetään yksilön hetkessä tuottamaksi ja alati muokkautuvaksi käsitykseksi itsestä. Samalla kerrotut narratiivit toimivat keinoina yhdistellä mennyttä ja tulevaa, kokemuksia ja tulkintoja sekä osin ristiriitaisia tai epäselviä kokemuksia yhdeksi kokonaisuudeksi. Näin ollen narratiivit toimivat ikään kuin sillanrakentajina uusien ja vanhojen identiteettien välillä. Viimeaikaisessa tutkimuskeskustelussa huomio on kiinnittynyt yhä enenevässä määrin vanhojen ja uusien identiteettien väliseen liminaaliin tilaan sekä liminaaleihin välitilassa olemisen kokemuksiin, jotka epävakaaassa työelämässä näyttäytyvät varsin moninaisina ja useiden tunteiden värittäminä kokemuksina, käsityksinä sekä tulkintoina itsestä osana omaa työtä.

Tutkimuksessa havaittiin vakuutusalan työntekijöiden työhön kohdistuneen monia muutoksia, jotka osaltaan vaikuttivat tutkittavien henkilöiden kokemukseen omasta työstä ja käsitykseen itsestä osana työskentelyorganisaatiota. Vakuutusalan työntekijöiden identiteetin havaittiin rakentuvan identiteettien välisessä liminaalissa tilassa itsensä kyseenalaistamisen ja reflektoinnin avulla dialogisessa vuorovaikutuksessa sosiaalisesti konstruoituna. Yksilöstä riippuen liminaliteetin koettu ajallinen kesto ja liminaaleihin kokemuksiin liitetty tunteet vaihtelivat merkittävästi niissä kertomuksissa, joissa liminaliteettia havaittiin. Näin ollen tutkimus lisää tietämystä työn sisällön muutoksista saman organisatorisen position sisällä ja valaisee identiteetin rakentumista identiteettien välisessä liminaalissa tilassa tarjoten samalla useita jatkotutkimusmahdollisuuksia.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	6
1.1 Aiheen valinnan tausta ja merkitys	6
1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	9
1.3 Keskeiset käsitteet.....	10
1.4 Tutkimuksen oletukset ja rajaukset.....	12
1.5 Tutkimusprosessin kokonaiskuvaus ja tutkimuksen rakenne	14
2 IDENTITEETIN RAKENTUMINEN KERTOMUKSENA TYÖN MUUTOKSISSA	18
2.1 Narratiivinen lähestymistapa organisaatiotieteissä	18
2.2 Identiteetti organisaatiotutkimuksessa	21
2.2.1 Työhön liittyvät identiteetit	24
2.2.2 Näkökulmia identiteetin rakentumiseen ja identiteettityöhön työn muutoksissa	25
2.3 Identiteetti kertomuksena: narratiivinen identiteettikäsitte	28
2.4 Näkökulmia narratiiviseen identiteettityöhön.....	29
2.5 Liminaalit välitilan kokemukset ja identiteetin rakentuminen.....	35
2.5.1 Liminaliteetin käsite organisaatiotutkimuksessa	35
2.5.2 Transitionaalinen ja perpetuaalinen liminaliteetti	37
2.5.3 Liminaliteetti ja identiteetin rakentuminen työn muutoksissa.....	38
2.6 Synteesi: yhteenveto kirjallisuuskatsauksesta.....	43
3 TUTKIMUKSEN METODOLOGISET VALINNAT	45
3.1 Tutkimuksen empiirinen konteksti: murroksellinen vakuutusala	45
3.2 Tutkimuksen tieteenfilosofiset valinnat ja narratiivisuus tietämisen tapana	47
3.3 Laadullinen tapaustutkimus	50
3.4 Narratiivisuus tutkimusotteena	51
3.5 Aineiston hankinnan kuvaus	53
3.6 Aineiston käsittely ja analysointi	56
3.6.1 Narratiivinen analyysi	56
3.6.2 Alustava analyysi ja narratiivien rakenteen analysointi	59
3.6.3 Narratiivien temaattinen analyysi muutoksiin liitetystä kokemuksesta	68
3.6.4 Narratiivien uudelleen kirjoittaminen.....	70
4 NARRATIIVISEN IDENTITEETIN RAKENTUMINEN TYÖN SISÄLLÖN MUUTOKSESSA.....	71
4.1 ”Muutos on aina rikkaus”: Muutoksissa Luovijat	71
4.2 ”Nää on näitä auringonlaskun ammatteja”: Muutoksissa Sinnittelijät	78
4.3 ”Mä olen tämmöses lintukodos täällä, että kaukana paha maailma”: Sivustaseuraajat.....	85
4.4 Yhteenveto empiirisistä tuloksista	90
4.4.1 Kolme identiteettinarratiivia vakuutusalan työn muutoksesta	91
4.4.2 Muutoksissa Luovijat väliaikaisessa transitionaalisessa välitilassa	92
4.4.3 Muutoksissa Sinnittelijät jatkuvassa perpetuaalisessa välitilassa.....	94
4.4.4 Sivustaseuraajat ilman välitilan kokemuksia.....	96
4.4.5 Yhteenvetoa empiirisistä tuloksista	97
5 LOPUKSI	99
5.1 Tutkimuksen yhteenveto ja johtopäätökset.....	99
5.2 Tulokset suhteessa aiempaan tutkimukseen ja tutkimuksen kontribuutio	103
5.3 Tutkimuksen käytännön merkitys.....	105
5.4 Tutkimuksen rajoitteet ja luotettavuuden arviointi	106
5.5 Jatkotutkimusehdotuksia.....	109
LÄHTEET	111

LUETTELO KUVIOISTA

Kuvio 1: Tutkimusprosessin eteneminen

Kuvio 2: Tutkimuksen rakenne

Kuvio 3: Narratiivien ominaispiirteiden vaikutus narratiivisen identiteettityön tehokkuuteen

Kuvio 4: Liminaalit käytännöt ja liminaalinen identiteettityö

Kuvio 5: Tutkimuksen teoreettinen viitekehys

Kuvio 6: Finanssialan muutos

Kuvio 7: Työn muuttuminen ja nykypäivän osaamistarpeet finanssialalla

Kuvio 8: Tieteenfilosofiset valinnat, empiirinen tutkimus ja taustasitoumukset

Kuvio 9: Narratiivien rakentuminen aikajanalle

Kuvio 10: Progressiivinen ja regressiivinen narratiivi

Kuvio 11: Kokonaiskuvaus aineiston analyysistä

LUETTELO TAULUKOISTA

Taulukko 1: Tutkimuksen aihealue, näkökulma ja rajaukset

Taulukko 2: Narratiivisia lähestymistapoja organisaatiotutkimuksessa

Taulukko 3: Tutkimukseen osallistuneiden ammattinimikkeet tutkimushetkellä, työkokemus vakuutusalan työtehtävistä ja haastattelujen kesto

Taulukko 4: Aineiston analyysin vaiheet

Taulukko 5: Narratiiveissa eritelty työhön kohdistuneet muutokset

Taulukko 6: Vakuutusalan työntekijöiden narratiivinen identiteetti

1 JOHDANTO

1.1 Aiheen valinnan tausta ja merkitys

Nykypäivän työelämää luonnehtivat epävarmuus, liikkuvuus, muutos ja murroksellisuus. Samaan aikaan jälkiteollisessa yhteiskunnassa käsitykset palkkatyöstä, ammasteista ja vakaista työurista ovat muuttuneet yhä epävakaimmiksi ja pirstaleisemmiksi. Yksilöiltä ei odotetakaan ainoastaan kykyä joustavuuteen ja jatkuvaan oppimiseen, vaan Eteläpellon (2007, 94) sanoin: ”yrittäjämäistä oman minuuden ja työidentiteetin jatkuvaa muokkausta ja uudistamista”.

Työelämän pirstaloituminen ja murroksellisuus eivät ainoastaan merkitse epätyypillisten työsuhteiden lisääntymistä, työurien katkonaisuutta tai siirtymiä työroolien välillä, vaan myös työn sisällön muutoksia saman organisatorisen position sisällä. Nykyinen työelämä ja entistä pidemmät työurat vaativat jatkuvaa identiteettien muokkaamista, uudelleen rakentamista ja muovaamista (Eteläpelto, 2007, 92). Erilaisten työelämän muutosten myötä identiteettien muokkauksesta onkin tullut eräänlainen välttämättömyys modernissa yhä ennakoimattomammassa ja kiivastahtisemmassa maailmassa (Couplan & Brown, 2012, 1).

Identiteettitutkimus on 2000-luvulla ollut runsasta useilla tieteenaloilla, kuten sosiaali-, kasvatus- ja organisaatitieteissä sekä johtamisen tutkimuksessa. Huolimatta varsin runsaasta identiteettitutkimuksesta identiteetin kehittämisprosesseista työn muuttuessa tiedetään verrattain vähän (Reissner, 2010, 288), vaikka useimmille ihmisille työ on keskeinen oman minuuden määrittäjä (Ibarra & Barbulescu, 2010, 150). Vaikuttaa siltä, että erityisen vähän tiedetään jo pitkään vakiintuneilla aloilla työskennelleiden identiteetin muuttumisesta, muovautumisesta ja rakentumisesta työn sisällön muuttuessa erilaisten ulkoisten muospaineiden vaikutuksesta. Erilaiset ulkoiset paineet muutokselle, kuten teknologian kehitys tai toimialarakenteiden muutokset ovat useimmilla pitkän historian omaavilla aloilla ajankohtaisia ja toimintaa merkittävästi muokkaavia. Merkittävät muutostilanteet altistavat yksilöt identiteettinsä uudelleen määrittelylle, jolloin yksilön on myös tulkittava menneisyyttään uudelleen uuden tarinan luomiseksi (Kumpula, 2011). Keskeiseksi kysymykseksi nouseekin, miten työntekijät selviytyvät jatkuvista muutosvaatimuksista

ja miten paineet muutokselle heijastuvat yksilöiden työhön liittyviin identiteetteihin sekä kertomuksiin itsestä?

Työntekijän kyky sopeutua nopeasti muutoksiin sekä kyky oppia ja omaksua uusia asioita ovat ensisijaisen tärkeitä koko organisaation menestykselle nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä. Yhä kokonaisvaltaisempi ymmärrys työntekijöiden identiteetistä, erilaisista identiteettiin kohdistuvista muutospainesta sekä mahdollisista identiteetin muovautumista tukevista tekijöistä antavat näin ollen myös organisaatioille ymmärrystä työ- ja ammatti-identiteettiin kohdistuvien muutosten tukemiseen. Keskeistä onkin pyrkiä ymmärtämään, miten yksilöt rakentavat kertomusta itsestään työssä sekä suhteessa työn sisältöön kohdistuneisiin muutoksiin. Kuten Ibarra & Barbulescu (2010, 136) toteavat, lisää näkemystä kaivataan keinoista, joiden avulla yksilöt sanoittavat erilaisia työelämän muutoksia ja samalla käyttävät hyväkseen narratiiveja rakentaakseen jatkumoa käsityksestä sen välillä keitä he tällä hetkellä kokevat olevansa ja keitä heistä on tulevaisuudessa tulossa.

Tutkimukseni pohjautuu narratiivisen identiteetin tutkimukselle organisaatiotutkimuksen kentässä työn sisällön muutoksen kontekstissa. Tutkimuksen fokus on narratiivisen identiteetin rakentumisen ja työn sisällön muutosten välisessä vuorovaikutuksessa. Tässä tutkimuksessa identiteetti ymmärretään alati käynnissä olevana prosessina eikä niinkään pysyvänä ja vakaana lopputilana. Narratiivit käsitetään tässä tutkimuksessa laajemmaksi tutkimukselliseksi orientaatioksi, jonka avulla pyrin hahmottamaan työn sisällön muutosten ja identiteetin rakentumisen välistä yhteyttä.

Välitilaa kuvaavan liminaliteetin käsitteen avulla pyrin entisestään syventämään ymmärrystä identiteetin rakentumisesta erilaisissa työn muutoksissa. Kuten Ybema, Beech & Ellis (2011, 22) toteavat, liminaliteetin käsitteellä viitataan välitilassa olemisen kokemuksiin, joissa yksilö tuntee olevansa ikään kuin uuden kynnyksellä mutta edelleen osittain kiinni vanhassa työtehtävässä, asemassa tai identiteetissä, josta hän on siirtymässä uuteen. Vesalan (2014, 60) mukaan refleksiivisen ja vastavuoroiseen dialogiin perustuvan luonteensa takia liminaliteetin voidaan katsoa olevan läheisessä yhteydessä myös narratiiviseen identiteettiin. Liminaliteetin onkin todettu olevan yhä epävakamman ja vaihtelevamman työelämän tunnusmerkki samaan aikaan, kun yhä useampi työntekijä kokee elävänsä eräänlaisessa tilapäisessä välivaiheessa tai vastaavasti toistaiseksi pysyvässä välitilassa vanhan ja uuden identiteetin välillä (Ibarra & Obodaru, 2016).

Vakuutussektori tarjoaa kiinnostavan tutkimuskohteen toimialan vakiintuneen ja perinteisen luonteen

mutta myös siihen kohdistuneiden merkittävien muutosten takia. Suomalaisen vakuutusalan voidaan kuvailla elävän murrosta uuden ja vanhan aikakauden välissä, joka osaltaan tarjoaa mielenkiintoisen tutkimusasetelman. Työn muututtua kohti myynnillisempiä, laajaa moniosaamista sekä asiantuntijuutta vaativia työtehtäviä samalla eroten merkittävästi perinteisestä käsityksestä vakuutusvirkailijan työstä on oletettavaa, että myös työntekijöiden työidentiteetteihin on suuntautunut muutospaineita. Huolimatta vakuutusalaan suuntautuneista varsin monimuotoisista muutoksista suomalaista vakuutusalaan luonnehtivat edelleen pitkät työurat, vahva kulttuuri sekä ulkoinen sääntely. Rahoitus- ja vakuutussektorin muutoksen voidaan katsoa alkaneen jo 1980-luvulla automatisoinnin kehittyessä, joten murroksen alkamisesta kulunut aika tarjoaa mahdollisuuden seurata, miten alalla pitkään työskennelleet ovat selviytyneet lukuisista, osin päällekkäisistä ja edelleen jatkuvista työhön kohdistuneista ulkoisista muutospaineista ja –vaatimuksista. (Kauhanen, Maliranta, Rouvinen & Vihriälä, 2015.)

Tutkimukseni jatkaa Kumpulan (2011) ja Vesalan (2014) huomioita siitä, että varsinaisten roolisiirtymien lisäksi roolien sisäiset siirtymät eli muutokset saman työroolin tai ammatillisen position sisällä ovat merkittävä tutkimuksen kohde nykypäivän pirstaleisessa ja muutosten sävyttämässä työelämässä. Kuten LaPointe (2011, 20) väitöskirjassaan toteaa, roolien sisäiset muutokset ja siirtymät saattavat helposti jäädä pimentoon, joten tutkimuksen kohdentaminen myös roolien sisäisiin muutosprosesseihin on ensiarvoisen tärkeää. Vaikka työhön liittyviä identiteettejä on tutkittu runsaasti, työhön liittyvien identiteettien rakentumisen prosesseista sekä uuden ja vanhan aineksen yhdistelystä etenkin työn sisällön muuttuessa tiedetään edelleen verrattain vähän. Työn murros useilla vakuutusalan kaltaisilla perinteikkäillä aloilla, pitenevät työurat ja yksilöön kohdistuvat vaatimukset jatkuvaan uuden oppimiseen, nopeaan sopeutumiseen erilaisten työhön kohdistuvien muutosten keskellä sekä tarve oman osaamisen jatkuvalla kehittämiselle tukevat kuitenkin tarvetta työidentiteetin tutkimukselle. Samalla pyrin tutkimuksellani edistämään narratiivisen tarinallisuuden tutkimusta myös vakuutussektorin tutkimuskentässä.

Johtamisen kannalta on keskeistä huomioida, että yksilön identiteetti ei välttämättä ole yhdenmukainen esimerkiksi tiimin, osaston tai yksilön ammattinimekkeen kanssa (Ashforth & Schinoff, 2016, 112). Organisaation tuloksellisuuden, yksilön sitoutumisen sekä työssä suoriutumisen ja menestymisen kannalta yksilön selkeä käsitys siitä, kuka hän on ja miten hän sopii ympäristöönsä ovat kuitenkin ensiarvoisen tärkeitä (Ashforth & Schinoff, 2016; Walsh & Gordon, 2008). Toisin sanoen yhä turbulentimmassa maailmassa erilaisten organisaatiota ja sen jäseniä kohdanneiden muutosten keskellä esimiehiltä ja johdolta vaaditaan yhä kokonaisvaltaisempaa näkemystä ja

ymmärrystä yksilöiden kohtaamista muutoksista, muutosten koetusta merkityksellisyydestä sekä muutosten vaikutuksista kaiken toiminnan taustalla vaikuttavaan kysymykseen: kuka minä olen tässä työssä?

1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tutkimukseni aiheena on narratiivisen identiteetin rakentuminen työn sisällön muuttuessa. Tutkimukseni lähtökohtana on halu ymmärtää kokonaisvaltaisemmin tämän päivän työelämässä yksilön identiteettiin kohdistuvia muutospaineita sekä niiden vaikutusta työntekijöiden narratiivisen identiteetin muovautumiseen ja uudelleen rakentumiseen. Tutkimuksen avulla pyrin saavuttamaan ymmärrystä siitä, miten yksilöt muodostavat käsitystä itsestään suhteessa työhön ja työn sisällöllisiin muutoksiin. Tutkimukseni kontekstina ovat työn sisällön muutokset suomalaisella vakuutusosalalla. Pyrin tutkimuksessani tuomaan esiin tutkittavien henkilöiden äänen narratiivisen tutkimusorientaation sekä narratiivisen tutkimusmetodin avulla.

Tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää, miten yksilön työidentiteetti rakentuu työn sisällön muuttuessa, millaisia merkityksiä yksilöt antavat muutoksille ja miten yksilöt pyrkivät rakentamaan ehyttä tarinaa itsestään työssä erilaisten muutosten ja epävarmuuden keskellä. Tällöin mielenkiinnonkohteeksi nousee, miten yksilö rakentaa identiteettiään yhä uudelleen yhä sirpaleisemmassa työelämässä yhdistellen uutta ja vanhaa toimivaksi kokonaisuudeksi.

Tutkimukseni keskittyy eletyn elämän kokemuksiin ja niiden pohjalta muodostettuihin kertomuksiin. Tutkimus on laadullinen tapaustutkimus, jossa käytän apunani narratiivista tutkimusotetta. Kertomuksia ja niissä jaettuja kokemuksia ja merkityksiä tulkitsemalla pyrin saavuttamaan ymmärrystä tutkittavien henkilöiden työhön liittyvistä identiteettikäsityksistä, identiteettikäsityksiin kohdistuvista muutospaineista sekä identiteetin muokkaamisesta, muovaamisesta ja uudelleen rakentamisesta työn sisällön muuttuessa. Näin ollen tutkimukseni ensisijainen fokus ei niinkään ole siinä, millaiseksi vakuutusalan työntekijät kokevat identiteettinsä tänä päivänä, vaan pyrkimyksissä ymmärtää identiteetin rakentumista ja rakentumisen prosesseja pidemmällä aikavälillä. Ymmärrystä identiteetin rakentumisen prosesseista pyritään saavuttamaan koko työuran kattavan aikaperspektiivin kautta. Käsitän identiteetin rakentumisen alati käynnissä olevaksi prosessiksi, jossa identiteettiä rakennetaan ja muokataan yhä uudelleen kontekstisidonnaisesti.

Tutkimukseni tutkimuskysymyksenä esitän:

- Miten vakuutusalan työntekijöiden työidentiteetti rakentuu työn sisällön muutoksissa?

Tutkimuskysymystä täydentääkseni esitän alatutkimuskysymyksiä:

- Millaisia muutoksia vakuutusalan työntekijöiden työhön on kohdistunut?
- Millaisia merkityksiä työn muutoksille annetaan?

Tässä tutkimuksessa narratiivisen identiteetin rakentumista työn sisällön muuttuessa on tarkoitus tarkastella vakuutusalan työntekijän näkökulmasta. Tutkimukseni pohjautuu narratiiviseen lähestymistapaan ja sitä kautta tarinan kerronnan (engl. storytelling) sekä sosiaalisen konstruktionismin tutkimusperinteeseen (esim. Bergen & Luckmann, 1966; 1967; Bruner, 1987; Burr, 2015; Gergen, 1999). Sosiaalisen konstruktionismin perusajatuksen mukaan myös omassa tutkimuksessani todellisuus ymmärretään ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja sosiaalisissa prosesseissa rakentuvaksi. Näin ollen käsityksemme tiedosta ei ole objektiivinen kuvaus totuudesta, vaan sosiaalisesti jostakin näkökulmasta tuotettua, jolloin siihen heijastuvat paitsi omat kokemuksemme myös ympäröivän kulttuurin ja historian vaikutus. Tiedon ja todellisuuden sosiaalisen luonteen takia erilaiset vuorovaikutuksen keinot, kuten erityisesti kieli nousevat merkittävään asemaan ja tarkastelun kohteeksi. (Burr, 2015, 3-5.) Sosiaalisen konstruktionismin suuntaviivojen mukaan myös identiteetin rakentuminen ymmärretään tässä tutkimuksessa sosiaalisesti konstruotuna ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa rakentuvaksi.

1.3 Keskeiset käsitteet

Tutkielman keskeiset käsitteet ovat narratiivi, identiteetti, narratiivinen identiteetti, työidentiteetti ja liminaliteetti. Kyseiset käsitteet ja niiden merkitys tässä tutkielmassa on määritelty lyhyesti tässä alaluvussa. Kyseisiin käsitteisiin syvennytään tarkemmin seuraavissa pääluvuissa asemoiden ne tiiviimmin tieteelliseen tutkimuskeskusteluun ja viimeaikaiseen tutkimukseen.

Narratiivi, *narrative*: Polkinghornen (1988, 1; 11) mukaan narratiivit ovat ensisijainen yksilön kokemusten merkityksellistämisen muoto, joiden avulla yksilö järjestee toimintaansa ja kokemuksiaan ajallisesti mielekkäiksi ja merkityksellisiksi kokonaisuuksiksi. Laajimmassa merkityksessään narratiivi voidaan määritellä jonkin tapahtuman tai toiminnan kuvaukseksi (Polkinghorne, 1988). Tässä tutkimuksessa narratiivien käsitetään kuitenkin olevan hetkessä

tuotettuja ja tiettyyn esitystapaan ja –paikkaan sidottuja (Hyvärinen, 2006, 3) juonellisia ja koherentteja kertomuksia (Boje, 2001, Czarniawska, 2004). Tässä tutkimuksessa käsitteitä kertomus ja narratiivi käytetään rinnakkain eikä eroa kyseisten käsitteiden välillä tehdä.

Identiteetti, *identity*: Tässä tutkimuksessa identiteetti ymmärretään psykologisena käsitteenä, jota tarkastellaan narratiivisesta näkökulmasta käsin keskittyen tarkastelemaan yksilöä itseä koskevia kertomuksia ja niiden rakentumista suhteessa työn sisällön muutoksiin. Identiteetti määritellään tässä tutkimuksessa yksilölähtöisesti. Identiteetin käsitetään viittaavan subjektiivisiin merkityksiin ja kokemuksiin, jotka osaltaan määrittävät vastausta kysymyksiin: ”kuka minä olen?” ja ”kuinka minun tulisi toimia?” (Alvesson, Ashcraft & Thomas, 2008, 6). Tässä tutkimuksessa identiteetti käsitetään Alvessonin ym. tapaan (2008) dynaamiseksi, tilannesidonnaiseksi ja alati muokkautuvaksi, kehittyväksi ja moniulotteiseksi kokonaisuudeksi.

Narratiivinen identiteetti, *narrative identity*: Narratiiviset identiteetit kuvaavat, miten rakennamme itseämme vuorovaikutuksessa ja suhteessa muihin ihmisiin. Identiteetti ymmärretään jossakin hetkessä tuotetuksi ”pysäytyskuvaksi” (Ibarra, 1999), jossa yhdistyvät sekä menneiden kokemusten uudelleen tulkitseminen että kuvitellut käsitykset tulevaisuudesta yksilön pyrkiessä luomaan eheää ja merkityksellistä käsitystä itsestään (McAdams, 2008; McAdams & McLean, 2013).

Työidentiteetti, *work identity*: Työhön liittyvien identiteettien ymmärretään tässä tutkimuksessa kuvastavan yksilön suhdetta työhön sekä erilaisia työhön liitettyjä käsityksiä ja merkityksiä. Yksilön työidentiteetti ymmärretään tässä tutkimuksessa työhön liittyväksi minäkäsitykseksi, joka on organisatoristen, ammatillisten sekä muiden identiteettien muodostama kokonaisuus. Työidentiteetti osaltaan määrittää yksilön omaksumia rooleja ja käyttäytymistä työssä. (Walsh & Gordon, 2008, 47.) Työhön liittyvien identiteettien käsitetään kehittyvän, muuttuvan ja muovautuvan koko työuran ajan. Tässä tutkimuksessa käsitettä työidentiteetti käytetään kuvaamaan yleisesti erilaisia työhön liittyviä identiteettejä, kuten erilaisia ammatillisia identiteettejä.

Liminaliteetti, *liminality*: Antropologiaan pohjautuvan liminaliteetin käsitteen avulla pyritään kuvaamaan keskeisiä identiteetin rakentumisen prosesseja muutostilanteessa sekä erityisesti liminaalia välivaihetta ja välitilassa olemisen kokemusta. Liminaliteetti ymmärretään tässä tutkimuksessa Beechin (2011, 288) määritelmää noudattaen moninaisiksi kokemuksiksi välitilassa olemisesta vanhan ja uuden identiteetin välillä, jossa identiteettiä aktiivisesti rekonstruoidaan ja muovataan.

1.4 Tutkimuksen oletukset ja rajaukset

Tässä tutkimuksessa keskitytään tarkastelemaan ulkoisten muutospaineiden vaikutusta työn sisällön muutoksiin ja yksilöiden työhön liittyvien identiteettien uudelleen muovaamiseen. Identiteettiä ja identiteetin rakentumista tarkastellaan työntekijän näkökulmasta yksilötasolla vakuutusalan työn kontekstissa. Tutkielmassa ei huomioida esimies- tai johtotason näkökulmaa työntekijöiden työidentiteettien muokkaamisprosessissa. Tutkimushenkilöt muodostuvat suomalaisen vakuutusyhtiön asiakasrajapinnassa työskentelevistä henkilöistä. Ulkoisiksi työhön kohdistuviksi muutospaineiksi käsitetään tässä tutkimuksessa erilaiset toimialaa ja perinteisiä toimialarakenteita kohdanneet muutokset, kuten teknologian kehitys ja asiakaskäyttäytymisen muutokset sekä toimialarakenteiden ja -liukumien seurauksena syntyneet fuusiot ja muut organisaatorakenteisiin kohdistuneet uudelleenjärjestelyt.

Tutkimukseni ei käsittele vakuutusalaa ammattikuntana professionäkökulmasta tarkastellen, joten tässä tutkimuksessa ei keskitytä ammattiryhmän tarkasteluun laajemmasta yhteiskunnallisesta perspektiivistä käsin tai keskitytä tarkastelemaan esimerkiksi vakuutusalan historiaa. Sen sijaan tutkimuksessa keskitytään yksittäisten työntekijöiden henkilökohtaisiin ja yksilöllisiin kokemuksiin, kokemusten tulkintoihin ja niistä muodostettuihin narratiiveihin tavoitteena yleistyttävyyden sijaan pyrkiä ymmärtämään tutkimuskohdetta omassa ainutlaatuisuudessaan. Valitsemalla tarkastelunäkökulmakseni työntekijän pyrin saavuttamaan ymmärrystä yksittäisen työntekijän subjektiivisista kokemuksista työn sisällön muuttuessa useiden erilaisten toimintaa muokkaavien muutosten läsnä ollessa.

Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa erittelen identiteetin tutkimusta organisaatitieteissä keskittyen erityisesti yksilön työperäisiin identiteetteihin ja identiteetin rakentumiseen työn muutostilanteissa. Pääpaino teoreettisessa osuudessa on kuitenkin vahvasti narratiivisissa lähestymistavoissa sekä narratiivisissa käytänteissä osana yksilön työidentiteettien rakentumista. Myös tutkimuksen empiirisessä osiossa narratiivisuus on vahvasti läsnä edeten punaisena lankana läpi tutkimuksen. Vaikka narratiivit voivat tosiasioiden sijaan perustua myös kuvitteelliseen fiktion, ovat tässä tutkimuksessa mielenkiinnon kohteena tutkimushenkilöiden omakohtaiset tosielämän kokemukset sepitettyjen fiktiivisten kertomusten sijaan.

Tutkimuksen tuloksena esitän tutkimusaineiston ja narratiivisen analyysin perusteella muodostetut identiteettikertomukset eli identiteettinarratiivit, joiden avulla pyrin kuvaamaan yksilöiden narratiivisen identiteetin rakentumista sekä ”sillan” rakentumista vanhan ja uuden käsityksen välille itsestä työn sisällön muuttuessa. Uskon identiteettinarratiivien avulla olevan mahdollista saavuttaa ymmärrystä työhön liittyvien identiteettien rakentumisen prosesseista, erilaisista yksilöiden työssään kokemista muutoksista ja muutosten merkityksestä identiteetin rakentumiselle. Koska kyseessä on laadullinen tutkimus, olen halunnut antaa aineistolle tilaa ja mahdollisuuden puhua puolestaan samalla ohjaten myöhempiä tutkimuksellisia valintojani tutkimusprosessin edetessä. Tutkimuksen aihealuetta, keskeisiä valittuja näkökulmia sekä rajoituksia tarkastellaan tarkemmin oheisessa taulukossa 1.

Taulukko 1 Tutkimuksen aihealue, näkökulma ja rajaukset

Tutkimuksen aihe ja aihealue	Narratiivisen identiteetin rakentuminen työn sisällön muutoksissa.
Kohdeilmiö: mitä tutkin?	Narratiivisen identiteetin rakentuminen ja muovautuminen työn muutoksissa.
Konteksti: missä tarkastelen?	Suomalainen vakuutusala, tapaustutkimus suomalaisessa vakuutusalan yhtiössä
Näkökulma: mitä tarkastelen?	Työn sisällöllisten muutosten vaikutus narratiivisen identiteetin rakentumiseen työntekijän näkökulmasta tarkasteltuna yksilötasolla. Fokus yksittäisten työntekijöiden henkilökohtaisissa ja yksilöllisissä kokemuksissa, tulkinnoissa sekä niiden pohjalta muodostetuissa identiteettinarratiiveissa.
Menetelmä: miten tarkastelen?	Laadullinen tapaustutkimus, narratiivinen tutkimusote, narratiiviset haastattelut

Tutkimukseni edistää paitsi narratiivista tutkimusta organisaatiotieteiden tutkimuksessa myös työn sisällöllisten muutosten vaikutuksen tutkimusta. Narratiivisen identiteetin rakentumista ja erityisesti narratiivista identiteettityötä ei ole juuri liitetty yhteen työn sisällöllisten muutosten kanssa työntekijän näkökulmasta tarkasteltuna. On kuitenkin huomioitava, että usealla toimialalla käynnissä olevat historiallisen merkittävät murrokset puoltavat työn sisällöllisten muutosten tutkimusta myös

työntekijän näkökulmasta. Näin ollen tutkimukseni osaltaan täydentää kyseistä tutkimuksellista aukkoa.

Tutkimukseni edistää narratiivista tutkimusta vakuutusalan kontekstissa. Vakuutusala kaiken kaikkiaan on tutkittu suhteellisen vähän erityisesti Suomessa. Vakuutusalan pitkä historia, vahva kulttuuri, vakiintuneet käytännöt sekä pitkät työurat yhdistettynä alan merkittävään muutostahtiin tarjoavat ainutlaatuisen ja mielenkiintoisen tutkimusasetelman identiteetin tutkimukselle. Entistä syvällisempi ja kokonaisvaltaisempi ymmärrys vakuutusala sekä vakuutusalan työntekijöitä kohdanneista muutoksista kykenevät laajentamana ymmärrystä siitä, mikä vakuutusalan työssä koetaan arvokkaaksi, millainen rooli työllä on työntekijöiden elämässä, millaista osaamista vaaditaan, mihin samaistutaan ja mihin ollaan valmiita sitoutumaan tämän päivän epävarmassa ja moninaisten muutosten sävyttämässä työelämässä. Uskon tutkimukseni antavan niin vakuutusalan organisaatioille kuin muillekin toimialoille arvokasta tietoa erilaisten työn sisällöllisten muutosten vaikutuksesta työntekijän identiteettiin sekä subjektiivisista kokemuksista erilaisten työhön kohdistuvien muutosten välimaastossa työelämässä, jossa mikään harvemmin on yhtä pysyvää kuin muutos. Kontekstuaalisen kontribuution lisäksi uskon tutkimuksessa esiin nousevien työn muutosten ja muutoksiin suhtautumista kuvaavien identiteettitarinoiden keskeisten piirteiden olevan tunnistettavissa myös yleisemmällä tasolla eri toimialoilla ja työelämässä laajemmin.

1.5 Tutkimusprosessin kokonaiskuvaus ja tutkimuksen rakenne

Kokonaisuudessaan tutkimusprosessi eteni lineaarisen ja systemaattisesti etenevän aikajanan sijaan mutkittelevana, epälineaarisena ja aiempiin tutkimuksen vaiheisiin aina uudelleen palaavana prosessina. Etenin työssäni aineistolähtöisesti pyrkimyksenäni saavuttaa teorian ja aineiston välinen vuoropuhelu. Näin ollen tutkimukseni etenemistä ei ole mielekäästä kuvata vaihe vaiheelta etenevänä prosessina, vaan pikemminkin syklimäisenä ja eri vaiheiden tiiviissä vuorovaikutuksessa muodostuvana verkostomaisena kokonaisuutena.

Aloitin tutkimusaiheen pohdiskelun syksyllä 2016. Kiinnostukseni työelämän muutoksiin ja murroksellisuuteen heijastuivat vahvasti jo ensimmäisiin aihepohdintoihini. Seminaarityöskentelyn alettua tammikuussa 2017 aiheeni tarkentui käsittelemään työhön liittyviä identiteettejä ja niihin kohdistuvia muutospaineita. Seminaarityöskentelyn edetessä kevään 2017 aikana aiheeni tarkentui edelleen nykyiseen muotoonsa omaksuessani narratiivisen tutkimusorientaation ja narratiivisen

identiteetin osaksi tutkimustani. Palautettuani tutkimussuunnitelmani huhtikuussa 2017 oli aiheeni muotoutunut jo pääosin nykyiseen muotoonsa lukuun ottamatta liminaliteetin käsitettä, jonka omaksuin osaksi tutkimustani vasta aineistoa kerätessäni.

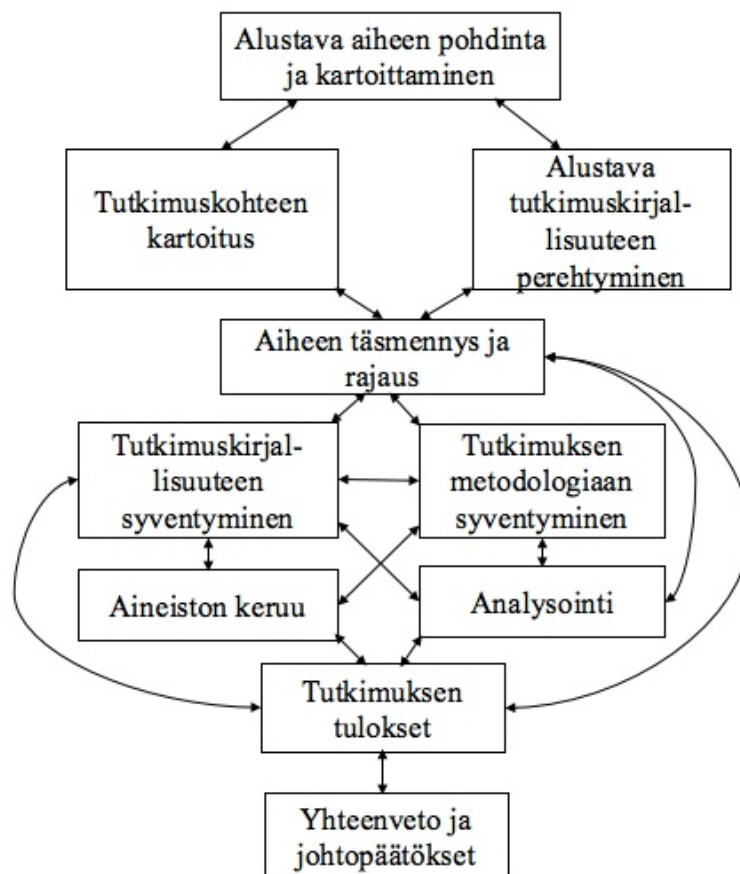
Kiinnostukseni vakuutusalaan kohtaan kumpusi havaitsemastani mielenkiintoisesta tutkimusasetelmasta ”uuden ja vanhan välillä” sekä vakuutusalaan viime vuosina kohdanneista monimuotoisista ja merkittävistä muutoksista useiden muutospaineiden keskellä. Jo aihetta pohdiskellessani tammikuun alussa 2017 päätin ottaa yhteyttä yrityksiin, jotka mahdollisesti olisivat kiinnostuneita aiheestani ja sopisivat tutkimuskohteiksi. Maaliskuussa 2017 kävin tutkimuksen toimeksiantajaksi valikoituneessa vakuutusyhtiössä esittelemässä tutkimukseni aihetta yhtiön henkilöstölle. Esityksen keskeisenä tavoitteena oli paitsi antaa kasvot tutkimukselle myös rohkaista ja innostaa pitkäaikaisia vakuutusalan työntekijöitä osallistumaan rohkeasti mukaan tutkimukseen jakamalla oman tarinansa. Vapaaehtoiset tutkimushenkilöt ilmoittautuivat minulle henkilökohtaisesti sähköpostitse. Huhtikuun 2017 lopussa aloitin aineiston keruun narratiivisin haastatteluin.

Työskentelyäni ohjasi itselle asettamani aikataulu, joka rakentui pääosin seminaarityöskentelyn ja omaehtoisen itsenäisen työskentelyn ympärille. Tutkimussuunnitelman palauttamisen jälkeen syvennyin edelleen aiheen verrattain laajaan tutkimuskirjallisuuteen perehtyen siihen yhä yksityiskohtaisemmin. Asetin tavoitteekseni täydentää tutkimussuunnitelmaani laatimaa teoreettista viitekehystä ennen varsinaisen aineiston keruun aloittamista, sillä koin viitekehysten merkittäväksi tutkimusta ohjaavaksi tekijäksi ja empiirisen tutkimuksen perustaksi. Tosin viitekehys muotoutui, rakentui ja täsmentyi koko tutkimusprosessin ajan erityisesti aineiston analyysin yhteydessä. Esimerkiksi liminaliteetin käsite valikoitui mukaan vasta aineiston keruun ja alustavan analysoinnin yhteydessä havaittuani haastateltavien jakamissa kertomuksissa viitteitä liminaaleihin välitilan kokemuksiin. Viitekehysten laadinnan ohessa syvennyin myös tutkimuksen metodologiaan. Aloitin metodologiaan perehtymisen jo varsin varhaisessa vaiheessa samalla, kun perehdyin yleisesti aiheen tutkimuskirjallisuuteen. Tosin metodologiset valinnat täsmentyivät vielä koko aineiston keruun ajan.

Aloitin tutkimukseni aineiston keruun huhtikuun 2017 lopussa. Tein kaikki kymmenen narratiivista haastattelua noin kolmen viikon aikana. Litteroin haastattelut touko- ja kesäkuun 2017 aikana, jonka jälkeen jatkoin aineiston alustavaan analysointiin. Aloitin aineiston alustavan analyysin elokuun alussa 2017, jolloin aloitin aineistoon perehtymisen huolellisella aineiston läpikäynnillä hahmottelemalla aineistoa kokonaisuutena samalla eritellen alustavasti narratiiveista esiin nousevia teemoja, rakenteellisia piirteitä ja juonen rakenteita. Varsinaiseen analysointivaiheeseen siirryin

syyskuun 2017 alussa, jolloin koin olevani tarpeeksi ”sinut” aineiston kanssa. Temaattisen ja rakenteellisen analyysin jälkeen etenin analysoinnissa yhä syvemmälle ja siirryin identiteettinarratiivien kirjoittamiseen.

Tutkimukseni tuloksena esitän kolme identiteettinarratiivia, jotka kuvaavat vakuutusalan työntekijöiden koettua identiteettiä ja kokemuksia työn sisällön muutoksista. Tulosten analysoinnin yhteydessä palasin vielä uudestaan tutkimukseni teoreettiseen osuuteen heijastaen tuloksiani aiempaan tutkimukseen. Tutkimukseni lopuksi esitän tuloksista johdetut johtopäätökset ja loppupäätelmät ja vastaan asettamiini tutkimuskysymyksiin. Lisäksi arvioin tutkimukseni luotettavuutta sekä kontribuutiota niin tieteelliselle keskustelulle kuin käytännön liike-elämälle. Olen pyrkinyt kuvaamaan tutkimusprosessini etenemistä, eri vaiheiden vuorottelua ja kokonaiskuvaa oheisessa kuviossa 1.



Kuvio 1 Tutkimusprosessin eteneminen

Tutkimukseni alkaa johdannolla, jossa esittelen ja taustoitän aiheen sekä perustelen aiheen valintaa tieteellisestä ja käytännön liike-elämän lähtökohdista käsin. Lisäksi asetan tutkimuskysymykset ja

esittelen tutkielman kannalta keskeiset käsitteet, rajaukset ja taustaoletukset. Toisen pääluvun muodostava kirjallisuuskatsaus muodostaa tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen. Kappaleessa syvennyn aihetta käsittelevään kirjallisuuteen sekä viimeaikaiseen tutkimuskeskusteluun.

Kolmannen pääluvun muodostavat metodologiset valinnat, joiden lähtökohtana esittelen tutkimustani ohjanneet tieteenfilosofiset lähtökohdat ja valinnat. Lisäksi esittelen kappaleessa tutkimuksen tutkimusstrategian. Neljännessä pääluvussa esittelen yksityiskohtaisemmin tutkimuksen empiirisen kontekstin ja tutkimuksen tulokset. Viides ja samalla viimeinen pääluku muodostuu johtopäätöksistä ja tutkimuksen tulosten yhteenvedosta. Lisäksi arvioin kappaleessa kokonaisvaltaisesti tutkimuksen luotettavuutta sekä pohdin tutkimuksen tieteellistä ja käytännön elämän kontribuutiota. Tutkimuksen rakenne osakokonaisuuksineen on esitelty oheisessa kuviossa 2.

1. Johdanto	<ul style="list-style-type: none"> • Aiheen, aihealueen ja tutkimuksen lähtökohtien esittely • Tutkimuskysymysten asettaminen • Keskeisten käsitteiden, rajausten ja oletusten määrittely
2. Kirjallisuuskatsaus	<ul style="list-style-type: none"> • Ajankohtaisen tutkimuskeskustelun esittely • Tutkimuksen paikallistaminen osaksi ajankohtaista tutkimuskeskustelua
3. Metodologiset valinnat	<ul style="list-style-type: none"> • Empiirinen konteksti • Tieteenfilosofisten lähtökohtien esittely • Tutkimusstrategia
4. Tutkimuksen tulokset	<ul style="list-style-type: none"> • Tutkimuksen tulosten erittely ja auki kirjoittaminen • Tutkimustulosten yhteenvedo
5. Johtopäätökset ja yhteenvedo	<ul style="list-style-type: none"> • Loppukeskustelu ja yhteenvedo • Tieteellinen ja käytännön kontribuutio • Tutkimuksen luotettavuuden arviointi • Jatkotutkimusehdotukset

Kuvio 2 Tutkimuksen rakenne

2 IDENTITEETIN RAKENTUMINEN KERTOMUKSENA TYÖN MUUTOKSISSA

Tutkimukseni teoreettinen viitekehys rakentuu lähtökohdalle identiteetistä kertomuksena. Asemoin tutkimukseni narratiivisen identiteettitutkimuksen kenttään tarkastellen työhön liittyvien identiteettien rakentumista narratiivisen identiteetin näkökulmasta työn sisällön muutoksen kontekstissa. Tutkimukseni fokus on näin ollen narratiivisessa identiteetissä ja narratiivisen identiteetin rakentumisesta työn sisällön muuttuessa. Liminaliteetin käsitteeseen ja liminaaleihin kokemuksiin paneutumalla pyrin kartoittamaan ymmärrystä yksilön identiteetin rakentumisesta erilaisten muutosten keskellä yhä kokonaisvaltaisemmin paneutumalla identiteettien väliseen liminaaliin tilaan sekä kokemuksiin välitilassa olemisesta.

Tässä tutkimuksessa identiteetti ymmärretään dynaamisena, ristiriitojen sävyttämänä ja alati käynnissä olevana prosessina vakiintuneen ja pysyvän lopputuleman sijaan. Narratiivisuus edustaa tutkimuksessani sekä sisällöllistä tutkimusorientaatiota että metodista valintaa, vaikkakin tarinallisella tai narratiivisella tutkimuksella usein viitataan yleisesti tutkimukseen, jossa narratiiveja, tarinoita tai kertomuksia käytetään ymmärryksen saavuttamisen välineenä (Hänninen, 1999). Toisin sanoen narratiivisuus käsitetään tässä tutkimuksessa sekä substanssin teoreettiseksi hahmottamistavaksi että tutkimusmetodiksi. Kuten Frantsi (2013, 13) toteaa, narratiivinen lähestymistapa mahdollistaa varsin moniulotteisen tutkimusotteen mahdollistaen samalla erilaisten kontekstisidonnaisten tulkinta- ja kehitysprosessien tarkastelun. Näin ollen uskon laajemman narratiivisen orientaation omaksumisen kautta saavutettavan kokonaisvaltaista ymmärrystä identiteetin rakentumisesta työelämän muutoksissa.

Seuraavissa kappaleissa esittelen tutkimukseni viitekehyksen erittelemällä ensin narratiivista identiteettitutkimusta ja identiteetin tutkimusta organisaatiotieteissä, jonka jälkeen syvennyn identiteetin rakentumisen ja liminaliteetin tarkasteluun työn muutostilanteissa.

2.1 Narratiivinen lähestymistapa organisaatiotieteissä

Narratiivisen tutkimuksen kenttää voidaan luonnehtia paitsi poikkitieteelliseksi myös varsin moniulotteiseksi (Riessman, 2008). Narratiivinen lähestymistapa identiteetin tutkimukseen on viime vuosina yleistynyt useiden muiden tieteenalojen ohella myös organisaatiotutkimuksessa osana niin

kutsuttua ”kielellistä käännettä” (esim. Alvesson & Kärreman, 2000). Hännisen (2000, 14) mukaan ”kielellisen käänteän” keskeisenä ajatuksena voidaan pitää sitä, että kieli ei ainoastaan heijasta ympärillämme vallitsevaa sosiaalista todellisuutta, vaan luo sitä. Czarniawskan (2004) mukaan muodostamme narratiiveja ymmärtääksemme sekä omaamme että muiden elämää. Näin ollen voidaan todeta, että narratiivit eivät ole ainoastaan vuorovaikutuksen monipuolisesti käytetty väline, vaan myös keino jäsentää paikkaamme maailmassa, jossa elämme sekä suhteessa itseemme ja muihin. Kertomukset paitsi selittävät ympäröivää maailmaa mutta toimivat myös monipuolisesti erilaisten tunteiden, kokemusten ja tulkintojen sanoittajina. (Hyvärinen, 2006.)

Ensimmäiset viitteet narratiivisen lähestymistavan käytöstä johtamis- ja organisaatiotieteissä sijoittuvat Rhodesin & Brownin (2005) mukaan 1970-luvulle. Vaikka aluksi narratiivit miellettiin lähinnä yhdeksi tutkimusaineiston muodoksi, 2000-luvulle tultaessa narratiivien käytön ja narratiivisen tutkimusorientaation hyödyntäminen ovat kuitenkin monipuolistuneet merkittävästi erityisesti organisaatio- ja johtamistutkimuksessa. Pelkän tutkimusaineiston sijaan narratiivit tunnustetaan tänä päivänä yhä laajemmaksi teoreettiseksi orientaatioksi, metodologiseksi lähtökohdaksi sekä edellä mainittujen moninaisiksi yhdistelmiksi (Rhodes & Brown, 2005; Somers 1994).

Hännisen (1999, 15) mukaan narratiivisella lähestymistavalla viitataan usein käsitykseen ”kertomuksesta keskeisenä ajattelun ja elämän jäsentämisen muotona”. Erilaiset kertomukset ovatkin vahvasti läsnä niin arkielämässämme kuin esimerkiksi työpaikalla. Narratiivinen lähestymistapa tarjoaa mahdollisuuden tarkastella organisaatioita muuttumattomien, homogeenisten ja yhtenäisten kokonaisuuksien sijaan yksityiskohtaisemmin korostaen esimerkiksi organisaation prosessimaisia ominaispiirteitä, paljastaen piileviä paradokseja tai organisaation muutoksiin liittyviä monimutkaisia syy-seuraussuhteita. Narratiivien avulla organisaatio on ikään kuin mahdollista herättää henkiin kertomuksissa, joiden avulla yksilöt rakentavat merkityksiä ja identiteettiään suhteessa organisaatioon, erilaisiin tapahtumiin sekä kokemuksiinsa. (Rhodes & Brown, 2005.)

Myös organisaatiotieteissä narratiivisten lähestymistapojen kirjo on varsin moninainen. Rhodes & Brown (2005) jakavat narratiivisen tutkimuksen lähestymistavat organisaatiotutkimuksen kentässä viiteen tutkimukselliseen näkökulmaan, joita ovat 1) merkityksellistämisprosessit (engl. sense-making), 2) viestintä, 3) oppiminen ja muutos, 4) valta ja politiikka ja 5) identiteetti ja samaistuminen. Tämä tutkimus sijoittuu lähtökohdiltaan osaksi identiteetin ja samaistumisen tutkimusta. Varsin laaja-alainen tutkimuskenttä ja useat erilaiset lähestymistavat osaltaan osoittavat narratiivisten

lähestymistapojen monikäyttöisyyden, teoreettisen merkityksen organisaatiotutkimukselle sekä kyvyn avata uusia tutkimuksellisia näköaloja ja tulokulmia jo aiemmin tutkituilla organisaatiotutkimuksen osa-alueilla (Hänninen, 1999, 16). Kyseiset lähestymistavat on esitelty tiivistetysti oheisessa taulukossa 2.

Taulukko 2. Narratiivisia lähestymistapoja organisaatiotutkimuksessa (mukaiillen Rhodes & Brown, 2005).

Lähestymistapa	Lähestymistavan kuvaus	Teoreettinen merkitys organisaatiotutkimukselle
Merkityksellistämisprosessit	Organisaatio nähdään narratiivisesti rakentuvana (esim. Bruner 1999), jolloin narratiivisuus ja tarinankerronta ovat tarkastelun keskiössä.	Merkityksellisyys luodaan hyödyttämällä kertomuksia organisaation toimintatapojen kehitykseen sekä toiminnan ohjaamiseen.
Viestintä	Narratiivit edustavat kertomuksia, joita organisaation jäsenet kertovat toisilleen kuvatessaan menneitä tai tulevia tapahtumia, ihmissuhteitaan, onnistumisiaan ja epäonnistumisiaan sekä tunteitaan. Narratiivien avulla yksilöt luokittelevat, järjestelivät ja järkeistävät kokemuksiaan.	Narratiivinen viestintä käsitetään organisaatiota rakentavaksi tekijäksi, jolloin narratiivisuus käsitetään laajemmaksi kokonaisuudeksi kuin ainoastaan viestinnän keinoksi.
Oppiminen ja muutos	Tarkastelu keskittyy narratiivien ja erilaisten organisatoristen muutosten väliseen suhteeseen sekä siihen, miten kertomusten avulla on mahdollista hallita organisaation muutoksia. Narratiivit on myös käsitetty työkaluiksi osallistaa organisaation jäsenet muutosprosesseihin.	Yksilöiden kertomusten kautta kyetään havainnoimaan organisaatiossa tapahtuneita muutoksia sekä havainnoimaan organisaatiomuutosten vaikutuksia yksilöihin
Valta ja politiikka	Narratiivit kuvastavat organisaatioita diskursiivisesti rakentuvina kokonaisuuksina sekä politiikan välineinä, jolloin narratiivien merkitys nousee esiin organisaatiota rakentavana ja rekonstruoivana tekijänä.	Narratiivit tarjoavat keinon organisatorisen ”totuuden” määrittelymiseen.
Identiteetti ja samaistuminen	Yksilöt muodostavat käsitystä itsestään ja samaistumisen kohteistaan narratiivisten prosessien kautta. Tutkimuksissa yksilöllä on havaittu olevan useita, alati muovautuvia ja osin jopa keskenään kilpailevia identiteettejä.	Narratiivien on todettu olevan tehokas tapa arvioida identiteettien rakentumista (esim. Gabriel, 1999) niin yksilötasolla kuin kollektiivisesti.

Ottaen huomioon tutkimukseni tutkimusongelman tuntui narratiivisen lähestymistavan omaksuminen tutkimukselliseksi orientaatioksi luonnolliselta valinnalta, sillä kuten Hyvärinen (2005, 2) toteaa ihmisten minuuden ja identiteettien voidaan kuvata rakentuvan pääosin erilaisina kertomuksina heijastuen ja suunnaten samalla tulevaisuuden toimintaa. Voidaankin todetta, että narratiivit tarjoavat perinteisiä käsityksiä rikastuttavan näkemyksen sosiaalisen elämän rakentumisesta sekä vaihtoehtoisen tietämisen tavan (Czarniawska, 2004, 3; 8). Seuraavissa alaluvuissa syvennytään tarkemmin identiteetin käsitteeseen ja identiteetin tutkimukseen organisaatiotieteissä.

2.2 Identiteetti organisaatiotutkimuksessa

Identiteetin käsite on paljon käytetty ja arkipäiväiseen puheeseen vakiintunut käsite mutta tutkimuksen piirissä kyseiselle käsitteelle ei vaikuta olevan vakiintunutta määritelmää. Identiteettiä on tutkittu laajasti eri tieteenaloilla esimerkiksi yhteiskuntatieteissä, psykologiassa, sosiologiassa, organisaatiotieteissä sekä johtamisen tutkimuksessa. Yleisesti ottaen identiteetin voidaan todeta olevan käsitteenä moniulotteinen ja sen määrittely vaihtelee tieteenalasta riippuen. (Ropo, 2015.) Usein identiteetin käsitettä on jopa saatettu pitää niin itsestään selvänä, ettei käsitettä ole sen tarkemmin määritelty (Eteläpelto, 2007). Arkikielessä identiteetillä viitataan usein siihen kuka tai keitä koemme olevamme ja mihin koemme kuuluvamme tässä hetkessä sekä tulevaisuudessa. (Ropo, 2015). Vastaavasti Eteläpelto (2007, 96) määrittelee identiteetin ”yksilön persoonallisuutta ja sosiaalista todellisuutta välittäväksi ilmiöksi”. Näin ollen identiteetin voidaan tulkita rakentuvan yksilön ja ympäröivän yhteiskunnan välisessä vuorovaikutuksessa.

Vaikuttaa siltä, että työelämän kasvanut epävarmuus sekä organisaatioihin kohdistuva paine jatkuvalle kehittämiselle, muutokselle ja uuden oppimiselle ovat nostaneet identiteettitutkimuksen suosiota viime vuosina. Kuten Eteläpelto (2007, 92) toteaa, yhä epävakaampi ja entistä epävarmempi työelämä sekä jatkuva vaatimus itsensä kehittämiseksi, uuden oppimiselle ja joustavuudelle ovat vaikuttaneet myös työ- ja ammatti-identiteetteihin muovaten niitä yhä hauraammiksi, elastisemmiksi ja häilyvimmiksi. Samaan aikaan identiteetti on nähty monipuolisena tutkimuksellisenä kehyksenä samalla tarjoten uutta ymmärrystä tämän päivän modernista työelämästä sekä monista organisatorisista ilmiöistä ja tapahtumista, kuten organisaatiomuutoksista, motivaatiosta, sosiaalisista suhteista, organisaatiokäyttäytymisestä ja johtamisesta (Alvesson, Ashcraft & Thomas, 2008; Couplan & Brown, 2012). Samalla identiteetin käsitteen avulla on pyritty ymmärtämään entistä

kokonaisvaltaisemmin, miten yksilöt kokevat erilaiset laajat yhteiskunnalliset muutokset ja millaisia merkityksiä niille annetaan (Eteläpelto, 2007).

Organisaatiotieteissä identiteetin tutkimus on kohdentunut laajasti niin organisaatio-, ryhmä- kuin yksilötasolle, johtajien ja asiantuntijoiden identiteetteihin sekä työ- ja ammatti-identiteettien tarkasteluun (Alvesson ym., 2008; Couplan & Brown, 2011). Tyypillisesti työperäistä identiteettiä on tarkasteltu yksilö- ja ihmissuhdetasolla sekä kollektiivisella tasolla (Miscenko & Day, 2016). Johtamis- ja organisaatiotieteissä tyypillistä on ollut identiteetin tutkimuskentän jako tarkastelunäkökulman mukaan joko yksilön identiteetteihin tai vastaavasti kollektiivisiin sosiaalisiin identiteetteihin, jolloin tarkastelu siirtyy yksilöstä suuremman ryhmän, kuten esimerkiksi organisaation tai jonkin sosiaalisen luokan identiteetin tarkasteluun. (Beech, Greig & Person, 2016; Eteläpelto, 2007). Tässä tutkimuksessa sekä yksilön henkilökohtaiset että kollektiiviset identiteetit ymmärretään kuitenkin toisiinsa tiivistä sidonnaisiksi ja toisiaan täydentäviksi, vaikka tutkimuksen fokus on yksilön työhön liittyvissä identiteeteissä.

Vaikka identiteetille ei organisaatiotutkimuksessa vaikuta olevan yleisesti hyväksyttyä vakiintunutta määritelmää, toteaa Brown (2015, 23) identiteettitutkimuksessa vallitsevan yksimielisyyden siitä, että identiteetti rakentuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja identiteetin käsitteellä viitataan merkityksiin, joita yksilöt liittävät itseensä. Organisaatiotieteissä keskustelua identiteetistä on hallinnut kiista käsityksestä identiteetistä pysyvänä ja vakaana tilana tai vaihtoehtoisesti ajan mittaan muovautuvana (Rhodes & Brown, 2005). Erityisesti viime aikaisessa identiteettitutkimuksessa on ollut havaittavissa suuntaus perinteisestä yksilön johdonmukaisuutta ja itsenäisyyttä korostavista käsityksistä kohti postmodernia käsitystä, jossa yksilön identiteettiin nähdään kohdistuvan myös sitä horjuttavia tekijöitä (Alvesson Ashcraft & Thomas, 2008). Esimerkiksi Alvesson ym. (2008, 6) käsittävät identiteetin väliaikaiseksi, tilannekohtaiseksi ja luonteeltaan dynaamiseksi sekä jatkuvasti kehittyväksi, jolloin yksilö käsitetään sosiaalisesti olennoksi upotettuna organisaation kontekstiin. Identiteetin nähdään viittaavan subjektiivisiin merkityksiin ja kokemuksiin, jotka osaltaan määrittävät vastausta kysymyksiin: ”kuka minä olen?”, ”keitä me olemme?” ja ”kuinka minun tulisi toimia?” (Alvesson ym. 2008, 6; Couplan & Brown, 2012).

Organisaatioihin kohdistuva jatkuva paine muutokselle ja työntekijöiden laskeva työhön sitoutuminen ovat osaltaan johtaneet käsitykseen identiteeteistä yhä joustavampina, muovautuvampina ja moninaisimpina (Couplan & Brown, 2012, 1). Samalla entistä dynaamisemmat identiteettien rakentumisen kontekstit ovat nousseet yhä useampien tutkijoiden

mielenkiinnonkohteiksi. Viimeaikaisessa identiteetin tutkimuksessa identiteetti on käsitetty aktiiviseksi ja alati yksilön elämässä käynnissä olevaksi prosessiksi (Beech, Greig & Preston, 2016, 77). Huomio keskittyy ennen kaikkea pyrkimykseen ymmärtää, miten yksilö käsittelee usein monimutkaisia, epäselviä ja osin ristiriitaisia kokemuksia työstä (Alvesson ym., 2008). Samaisesta näkökulmasta tarkasteltuna yksilöiden ymmärretään jatkuvasti työskentelevän kohti yhtenäistä ja selkeää käsitystä itsestä, joka on yhtenevä myös yksilön narratiivisen käsityksen kanssa itsestä (Watson, 2009).

Vaikka Alvesson ym. (2008) toteavat identiteettitutkimuksen tarjoavan useita väyliä ja monipuolisen kehyksen tarkastella moninaisia organisatorisia ilmiöitä, voidaan identiteettitutkimuksen kenttää organisaatitieteissä kuitenkin kuvailla varsin hajanaiseksi. Tutkimuskentässä on havaittavissa selkeitä jännitteitä eri tutkijoiden, näkökulmien ja tutkimussuuntausten välillä. Erityisesti käsitys identiteetin rakentumisesta ja yksilön roolista identiteettinsä rakentajana vaikuttavat jakavan tutkijoita kahden ääripään välillä. Lisäksi erilaiset metateoreettiset lähtökohdat jakavat tutkimuskenttää.

Identiteetin tutkimuksessa on mahdollista erottaa kolme tutkimuksellista lähestymistapaa, joita ovat Habermanin (1972) alkuperäisen luokittelun mukaan funktionaalinen, tulkinnallinen ja kriittinen lähestymistapa. Kukin lähestymistapa heijastaa erilaista teoreettista orientaatiota ja kognitiivisia intressejä. Alvesson ym. (2008) ovat artikkelissaan pyrkineet hahmottamaan identiteetin tutkimusta organisaatitieteissä kolmen teoreettisen lähestymistavan avulla, joita ovat sosiaalisen identiteetin teoria (engl. social identity theory), identiteettityö (engl. identity work) ja identiteetin säätely tai hallinta (engl. identity regulation or control). Kukin näkökulma painottaa erikseen, miten yksilöt asemoivat itsensä sosiaalisina organisaation toimijoina, miten yksilöt pyrkivät rakentamaan käsitystä itsestään ja miten identiteetti vaikuttaa tehokkaasti. (Alvesson ym., 2008.)

Kenties vallitsevin lähestymistapa johtamis- ja organisaatitieteissä on ollut funktionaalis-tekninen lähestymistapa, joka keskittyy erilaisiin syy-seuraussuhteisiin ja yhteyksiin esimerkiksi identiteetin ja organisaation tehokkuuden välillä. Erilaisista identiteettiteorioista kenties vaikutusvaltaisimpana on pidetty sosiaalisen identiteetin teoriaa (SIT), joka korostaa erityisesti organisaatioon samaistumisen merkitystä. Teorian mukaan organisaatioon samaistumisen nähdään olevan yhteydessä sekä yksilön yleiseen tyytyväisyyteen, motivaatioon ja organisaatioon sitoutumiseen että organisaation tuloksellisuuteen. (Ashforth & Mael, 1989.)

Tieteenfilosofilta lähtökohdiltaan tutkimukseni asemoituu lähimmäksi tulkinnallisen lähestymistavan kenttää, joka pyrkii lisäämään ymmärrystä yksilön ja työn välisestä suhteesta, yksilön pyrkimyksistä muokata identiteettiään vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa sekä pyrkimyksistä muodostaa kertomusta itsestään. Identiteetti ymmärretään keskeiseksi käsitteeksi pyrkimyksissä ymmärtää minän, työn ja organisaation välistä dynaamisesta ja monimutkaisesta suhdetta. Kriittinen näkökulma puolestaan keskittyy erilaisiin organisaatioissa ilmeneviin valtasuhteisiin sekä pyrkimyksiin ohjailla ja kontrolloida identiteettiä. (Alvesson ym., 2008.)

2.2.1 Työhön liittyvät identiteetit

Työ on useimmille ihmisille keskeinen elämän osa-alue sekä merkittävä itsensä määrittelyn ja merkityksellisyyden lähde (Ashcraft & Mael, 1989, 20). Useimmiten työ muodostaakin keskeisen osan yksilön henkilökohtaisesta identiteetistä. Kaiken kaikkiaan yksilöllä on useita identiteettejä, jotka vaihtelevat kollektiivisista identiteeteistä (esimerkiksi tiimi, ammatti ja organisaatio) ja kategorioista (ikä, sukupuoli, kansalaisuus) yksilöllisiin identiteetteihin, jotka perustuvat henkilökohtaisiin ja yksilöllisiin ominaisuuksiin (Ashforth & Schinoff, 2016). Kärjistäen voidaankin todeta, että työhön liittyvät identiteetit erilaisine osatekijöineen heijastuvat suoraan päivittäiseen työskentelyyn, työssä suoriutumiseen ja työn koettuun merkityksellisyyteen (Beech, Greig & Preston, 2016).

Tehokkaasti toimiakseen yksilöt tarvitsevat selkeän käsityksen identiteetistään ja siitä keitä he kokevat kyseisessä viitekehyksessä (esimerkiksi työ tai työyhteisö) olevansa (Ashfort & Schinof, 2016, 110). Työhön liittyvät identiteetit kuvaavat laajasti ihmisen ja työn välistä yhteyttä kietoen yhteen sekä ammattialan yhteiskunnalliset, sosiaaliset ja kulttuuriset käytänteet kuin myös yksilön henkilökohtaisesti työlle antamat merkitykset ja käsitykset itsestä ammatillisena toimijana työhön liitettävine arvoineen sekä eettisine sitoumuksineen. Näin ollen työidentiteetissä kietoutuvat yhteen sekä persoonalliset että laajemmat sosiaaliset ja kulttuuriset käsitykset. (Eteläpelto, 2007.) Esimerkiksi Ashcraft (2007, 10) toteaa ammatillisen identiteetin rakentuvan ja ilmenevän työntekijöiden muodostamissa yhteisöissä, joille on tyypillistä oman ammatillisen ryhmän korostaminen esimerkiksi retoriikan ja ”alan kielen” avulla samalla tukien yksilöiden persoonallisia identiteettejä. Toisaalta työ- ja ammatti-identiteetit merkitsevät eri ihmiselle usein hyvin erilaisia asioita, jolloin ne on syytä nähdä osana yksilön laajempaa identiteettien muodostamaa kokonaisuutta (Eteläpelto & Vähäsantanen, 2010).

Walsh & Gordon (2008, 47) määrittelevät työperäisen identiteetin työhön liittyväksi minäkäsitykseksi, joka on organisatoristen, työperäisten ja muiden identiteettien muodostama kokonaisuus, joka osaltaan määrittää yksilön omaksumia rooleja ja käyttäytymisen tapoja työtä suoritettaessa. Työidentiteetissä yhdistyvät näin ollen sekä yksilön oma henkilökohtainen historia että työlle asetetut tulevaisuuden toiveet ja odotukset (Eteläpelto, 2007). Työhön liittyvä ydinminä rakentuu Eteläpellon (2007, 137-138) sanoin ”niistä henkilökohtaisista merkityksistä sekä tarkoitusta ja mielihyvää tuottavista tekijöistä, jotka työntekijä kokee palkitseviksi ja joihin hän sitoutuu työssään”. Toisin sanoen ammatillinen identiteetti kuvastaa osin myös sitä, mikä yksilölle työssään on tärkeää. Tosin on syytä huomioda, että työidentiteetti on vain yksi yksilön omaavista useista henkilökohtaisista identiteeteistä (Walsh & Gordon, 2008).

Monet tutkijat erottavat keskenään käsitteet ammatti- ja työidentiteetti (ks. esim. Eteläpelto, 2007). Kumpulan (2011) mukaan työidentiteetti on usein katsottu ammatti-identiteettiä laajemmaksi käsitteeksi käsittäen työorganisaatioon ja työelämän sosiokulttuuriseen todellisuuteen liittyviä tekijöitä. Kumpula (2011, 39; 249) käsittää ammatti-identiteetin työntekijän omaksumaksi käsitykseksi itsestään suhteessa työhön, samaistumiseksi ammattiin jossakin tietyssä roolissa ja käsitykseksi siitä, millaiseksi hän haluaa ammatissaan tulla, mitä hän pitää tärkeänä ja mihin hän on valmis sitoutumaan työssään. Vastaavasti Eteläpelto (2007) toteaa työidentiteetin käsitteen sopivammaksi työhön liittyvien moninaisten käsitysten, suhteiden ja merkitysten kuvaajaksi modernissa jälkiteollisessa yhteiskunnassa. Usein käsitteitä työ- ja ammatti-identiteetti kuitenkin käytetään lähes rinnakkain (Kumpula, 2011) kuten tässäkin tutkimuksessa. Tässä tutkimuksessa työhön liittyvät identiteetit käsitetään yksittäisiä rooleja laajemmaksi kokonaisuudeksi, jossa yksilön ja työn välinen suhde kietoutuvat tiiviisti toisiinsa samalla heijastaen erinäisissä narratiiveissa ilmeneviä yksilön työhön liittämiä toiveita, odotuksia, onnistumisia ja menetyksiä pyrkimyksissä muodostaa käsitystä itsestä osana työtään.

2.2.2 Näkökulmia identiteetin rakentumiseen ja identiteettityöhön työn muutoksissa

Identiteetin rakentumisen prosessit muodostavat merkittävän tutkimuksellisen lähtökohdan identiteettitutkimuksessa. Sekä käsitteellä identiteettityö että identiteetin rakentuminen viitataan organisaatiotutkimuksessa yleisesti moninaisiin identiteetin muovautumisen, uudistumisen ja uudelleen rakentumisen prosesseihin. Yleensä identiteettityön käsitteellä viitataan yksilön identiteetin eheyttä ja selkeyttä tukevien rakenteiden muokkaamiseen, korjaamiseen, ylläpitämiseen

tai vahvistamiseen yksilön pyrkimyksissä vastata kysymyksiin ”kuka minä olen?” tai ”keitä me olemme?” (Alvesson ym., 2008; Sveningsson & Alvesson, 2003, 1165). Toisin sanoen siinä missä identiteetin käsite pyrkii vastaamaan perimmäisiin kysymyksiin siitä, kuka yksilö kokee olevansa ja mihin hän kokee kuuluvansa, identiteetin rakentumisella viitataan prosesseihin, joiden avulla yksilöt pyrkivät määrittelemään vastauksen edellä mainittuihin kysymyksiin (Ashforth & Schinoff, 2016).

Tässä tutkimuksessa käsitteitä identiteetin rakentuminen ja identiteettityö käytetään rinnakkain, vaikkakin identiteetin rakentuminen ymmärretään tässä tutkimuksessa Ashforthin & Schinoffin (2016, 113-114) tapaan identiteettityölle ominaisten identiteetin koherenssin ja selkeyttä tukevien rakenteiden muokkaamisen sijaan huomattavasti moninaisempana ja pitkäjänteisempänä prosessina ennemmin kuin hetkellisenä ja lyhytaikaisena identiteetin ”korjaamisena”. Kuten Vähäsantanen (2007, 159) toteaa, nykypäivän työelämässä identiteetin rakentuminen on melko moninainen ilmiö, joka rakentuu niin yksioollisista, ammattiin ja työhön samaistumisen kuin organisaatiokulttuurin muodostamista osasista. Koska yksilöiden identiteetit ovat yhteydessä myös organisaatioon kollektiivisten identiteettien, työssä suoriutumisen ja käyttäytymisen kautta, on identiteettien kehittämisprosessien ymmärrys tärkeää myös organisaation menestyksen kannalta (Reissner, 2010). Epävarmoissa olosuhteissa identiteettityö voi olla enemmän tai vähemmän jatkuvaa, kun taas vakaissa olosuhteissa nousta esiin vasta kriisien tai muutosten aikana. Sveningssonin & Alvessonin (2003) mukaan erilaiset tapahtumat, muutokset ja yllätykset lisäävät yksilön tietoisuutta hänen identiteettinsä laadusta ja pakottavat yksilön keskittymään identiteettityöhön. Tosin tutkijoiden välillä vallitsee näkemyseroja sen suhteen, kuinka aktiiviseksi ja nopeatempoiseksi prosessiksi identiteettityö tosiasiaassa ymmärretään.

Monet tutkijat ovat olleet erityisen kiinnostuneita identiteettityöstä erilaisissa yksilöä kohtaavissa työn muutostilanteissa. Pratt, Rockmann & Kaufmann (2006) erottavat kolme kirjallisuuteen perustuvaa näkökulmaa, joiden kautta identiteetin rakentumista on pyritty ymmärtämään. Kyseisiä näkökulmia ovat: ura- ja roolisiirtymät, sosiaalistuminen ja identiteettityö. On kuitenkin huomioitava, että ura- ja roolisiirtymiä sekä sosiaalistumista tarkastelevat tutkimukset ovat identiteetin rakentumisen prosessien sijaan lähinnä keskittyneet tarkastelemaan, milloin ja millaisissa tilanteissa identiteetti todennäköisesti muuttuu, miten identiteetti muuttuu (esim. sopeutuminen) ja millaisin taktiikoin organisaatio kykenee vaikuttamaan identiteettien muotoutumiseen (Pratt ym., 2010). Vastaavasti Ashfort & Schinoff (2016) toteavat, että identiteetin rakentumisen tutkimus on pääosin keskittynyt tilanteisiin, jossa esimerkiksi uusi työntekijä tulee organisaation palvelukseen. Sen sijaan työn sisällöllisiä muutoksia ja niiden vaikutuksia identiteettiin sekä identiteetin rakentumisen ja

muovautumisen prosesseja on tutkittu huomattavasti vähemmän.

Viimeaikaisessa tutkimuksessa käsitystä identiteettityön suoraviivaisuudesta erilaisissa työn muutostilanteissa on entisestään kyseenalaistettu ja huomio on kiinnittynyt yhä enenevässä määrin identiteettityön prosessimaisuuteen siirtymässä vanhojen ja uusien identiteettien välillä. Esimerkiksi Ibarra & Petiglieri (2010) lähestyvät identiteettityötä täydentämällä tutkimuskeskustelua identiteettipeli (engl. identity play) –käsitteen avulla. Tutkijoiden keskeisen ajatuksen mukaan erilaisten työhön kohdistuvien muutosten keskellä yksilöt sitoutuvat identiteettityössä aktiiviseen kokeiluvaiheeseen, jossa yksilöt leikinomaisesti testaavat mahdollisia identiteettejä. Siinä missä identiteettityön tutkimus on pääosin keskittynyt jo olemassa olevien identiteettien säilyttämiseen, menneisyyden peilaamiseen nykyhetkeen tai ulkoisten vaatimusten omaksumiseen, identiteettipelin käsite pyrkii kuvaamaan identiteettien luovaa kokeilua, etsiskelyä ja tutkiskelua menneen, nykyhetken ja tulevaisuuden käsitysten välillä (Ibarra & Petiglieri, 2010). Toisin sanoen tutkijat pyrkivät osaltaan edistämään ja rikastuttamaan edelleen varsin rajallista ymmärrystä identiteettityön moninaisista prosesseista samalla kyseenalaistaen käsitystä identiteeteistä valmiiksi annettuina ja otettuina. Lisäksi Ibarra & Petiglieri (2010) kehottavat tutkijoita käyttämään narratiiveja pyrkimyksissä ymmärtää identiteetin rakentumista vanhan ja uuden välillä.

Identiteetin rakentumisen prosesseja voidaan luonnehtia emotionaaliseksi, erilaisten valtapelien, sosiaalisen taktikoinnin ja moraalisen harkinnan värittämiksi (Vesala, 2014, 62). Tunteet ovat perustavanlaatuinen osa sosiaalista elämäämme sekä keskeinen itsemme määrittelemisen aines (Winkler, 2016). Tunteet ovat usein läsnä myös erilaisissa työn muutostilanteissa. Useat tutkijat ovatkin kiinnittäneet huomionsa nimenomaisesti identiteettityön ja tunteiden väliseen kompleksiseen suhteeseen tai vastaavasti keskittyneet tarkastelemaan tunteita identiteettityöhön liittyvien kokemusten kuvaajina (Winkler, 2016). Vaikuttaa siltä, että erilaisiin työn muutoksiin liittyvät tunteet on pääsääntöisesti kuvattu melko negatiivisina, sillä kuten Winkler (2016, 2) toteaa, usein identiteettityöhön kuvaillaan liittyvän esimerkiksi huolestuneisuuden, levottomuuden, turhautumisen ja murehtimisen tunteita. Tosin esimerkiksi Ibarra & Petiglierin (2010) mukaan haastavissakin muutostilanteissa identiteettityötä saattavat kuitenkin sävyttää myös positiiviset jännityksen, innostuneisuuden sekä riemun ja ilon tunteet. Toisin sanoen vaikuttaa siltä, että työn muutostilanteisiin liittyvät tunteet ovat usein varsin subjektiivisesti koettuja.

Useat empiiriset tutkimukset osoittavat, kuinka tärkeää on keskittää huomio aktiiviseen työhön, jota yksilöt tekevät identiteettejä muokatakseen (Watson, 2008). Kun aiemmissa tutkimuksissa yksilön

on oletettu omaksuvan kokonaan uusia identiteettejä ja hylkäävän vanhoja, Prattin ym. (2006) tutkimus osoittaa, että yksilöt voivat moninaisin keinoin rikastuttaa jo olemassa olevia identiteettejä, parsia yhteen useampia identiteettejä tai käyttää toista identiteettiä ikään kuin laastarina. Onkin mielenkiintoista tarkastella, turvautuvatko pitkän työkokemuksen omaavat vakuutusalan ammattilaiset kenties työidentiteettinsä rikastamiseen ja paikkailuun työn muutoksissa vai näyttäytyvätkö työn sisällön muutokset identiteettejä sirpaloittavina. Keskeistä identiteettityössä on, että se tulisi ymmärtää sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta eikä ainoastaan yksilön ”sisäisenä” itsenäisenä prosessina (Watson, 2008). Watsonin (2008) esiin nostama huomio osaltaan tukee tarvetta narratiiviselle identiteettitutkimukselle, johon syvennyttään yksityiskohtaisemmin seuraavissa alaluvuissa.

2.3 Identiteetti kertomuksena: narratiivinen identiteettikäsitys

Narratiivisen identiteetin käsite asemoituu kertomuksellisen tutkimusperinteen kenttään (Ropo, 2005, 36). Yleisesti ottaen narratiiveilla on ollut varsin merkittävä rooli niin yksilön, organisaation ja kansallisten identiteettien tutkimuksessa kuin myös työperäisten ja professionaalisten identiteettien tutkimuksessa (Vaara, Sonenschein & Boje, 2016). Kenties yksi merkittävimmistä narratiivisuuden niin organisaatio- kuin identiteettitutkimukseen mukanaan tuomista huomioista on ollut havainto yksilön kyvystä omaksua useita keskenään päällekkäisiä ja osin kilpailevia identiteettejä (Rhodes & Brown, 2005, 176).

Narratiivisen identiteetin käsitteellä viitataan yksilön sisäistettyyn, alati kehittyvään ja integroivaan kertomukseen itsestä (McAdams, 2008, 242). Narratiiviset identiteetit kuvaavat, miten rakennamme itseämme vuorovaikutuksessa ja suhteessa muihin ihmisiin. Narratiivisen identiteettikäsityksen mukaan identiteetit ovat väliaikaisia ja ikään kuin hetkessä tuotettuja ”pysäytyskuvia”, joita yksilö alituisesti muokkaa (Ibarra, 1999). Näin ollen narratiivinen identiteetti kuvaa yksilön alati muokkaamaa käsitystä omasta elämäntarinastaan yhdistämällä menneisyyden rekonstruoimisen sekä kuvitellun käsityksen tulevaisuudesta samalla koettuja kokemuksia pilkkoen, järjestellen, tulkiten ja merkityksiä luoden (Fraher & Gabriel, 2014; McAdams & McLean, 2013; Sims, 2003). Perinteisiin identiteettikäsityksiin verrattuna narratiivinen identiteetti korostaa identiteetin relationaalista aikaa ja paikkaan sidottua luonnetta (Somers, 1994).

Narratiivisuus korostaa vuorovaikutuksen, suhteellisuuden ja prosessuaalisuuden merkitystä, joten identiteetin nähdään kehittyvän, rakentuvan ja muotoutuvan koko ihmisen elämän muuntuen erilaisiksi kertomuksiksi (Ropo, 2015; Somers 1994). Myös viimeaikaisessa tutkimuksessa narratiivien on havaittu olevan tehokas tapa analysoida identiteettien rakentumista ja muovautumista (Rhodes & Brown, 2005). Kuten Vaara ym. (2016, 528) toteavat, narratiivit ovat olennainen keino ylläpitää ja vahvistaa identiteettejä, muokata jo olemassa olevia identiteettejä sekä rakentaa uusia. Vastaavasti McAdamsin (2008, 243) mukaan muodostetut narratiivit kuvastavat yksilön ponnistelua pyrkimyksissä sovittaa yhteen käsityksiään itsestä suhteessa ympäröiviin sosiaalisiin konteksteihin, jolloin narratiivinen identiteetti ilmentää yksilön saavuttamaa yksimielisyyttä suhteessa ympäröiviin konteksteihin. Narratiivista identiteettiä voidaankin luonnehtia eräänlaiseksi verkoksi, seitiksi tai kudelmaksi, joka elää ja muotoutuu yksilön elämän aikana yhdistäen sekä nykyisen että tulevaisuuden minän ja luomalla jatkuvuutta menneisyyden, tämän hetken ja tulevaisuuden välille. Toisin sanoen narratiivinen identiteetti rakentuu kertomuksissa oman elämän kokemuksista ja tapahtumista. (Frantsi, 2013.) Myös työ- ja ammatti-identiteetin voidaan kuvata rakentuvan yksilön mielessä eräänlaisena kertomuksena elämän tapahtumista (Kumpula, 2011, 58).

Identiteetin määrittely narratiivisina kertomuksina perustuu Ropon (2015, 37) mukaan kolmen keskeisen oletuksen ympärille, joita ovat: 1) Yksilön identiteetin katsotaan ilmenevän aikaan ja paikkaan sidotuissa kertomuksissa. Näin ollen identiteettiä ei pidetä yksilön pysyvänä piirteenä tai ominaisuutena. 2) Yksilö voi muunnella kertomuksiaan esimerkiksi kuulijakunnan, tilanteen ja kerronta-ajankohdan mukaan. 3) Narratiivinen identiteetti mielletään kielelliseksi kuvaukseksi ja tietyssä tilanteessa tuotetuksi tulkinnaksi niistä merkityksistä, jotka yksilö itseensä liittää.

Keskeistä on huomioda, että narratiiviset identiteetit ovat ennen kaikkea väliaikaisia, tietyssä hetkessä tuotettuja refleksiivisiä kertomuksia, joissa erilaiset elämässä koetut kokemukset, merkittävät tapahtumat, onnistumiset, häviöt, yllättävät käänneet sekä kamppailut nivoutuvat yhteen muodostaen pohjan narratiiviselle identiteetille (Fraher & Gabriel, 2014). Kerrottu kertomus itsestä on aina ainutlaatuinen, sillä jollekin toiselle henkilölle tai yleisölle erilaisessa tilanteessa kerrottuna kertomus voi olla hyvinkin erilainen (Ropo, 2015). Elämän edetessä jatkuvasti eteenpäin myös narratiivinen identiteetti on jatkuvassa yksilön elämän mittaisessa liikkeessä.

2.4 Näkökulmia narratiiviseen identiteettityöhön

Narratiivisen identiteetin tutkijoiden mukaan identiteettinarratiivien muokkaaminen, muovaaminen ja uudelleen rakentaminen ovat identiteettityön keskiössä (Ibarra & Barbulescu, 2010). Kuten Brown (2015, 24) toteaa, narratiivisen lähestymistavan omaksuneiden tutkijoiden mukaan identiteettityö on sidottu esimerkiksi narratiivien tyypillisiä piirteitä tai käännekohtia tunnistaviin prosesseihin. Viimeaikaisessa tutkimuksessa narratiivisen identiteettityön ja identiteetin rakentumisen tutkijat ovat keskittyneet esimerkiksi erilaisiin ura- ja roolisiirtymiin (ks. esim. Ibarra, 1999; Ibarra & Barbulescu, 2010) sekä erilaisten organisaation muutosten ja identiteetin rakentumisen väliseen suhteeseen (ks. esim. Reissner, 2010; 2011; Fraher & Gabriel, 2014). Huolimatta varsin laaja-alaisesta tutkimusta tiedetään yksilön ja identiteetin muovaamisen välisistä prosesseista verrattain vähän erityisesti työn sisällöllisissä muutoksissa.

Narratiivisen identiteetin rakentumisen tutkimus vaikuttaa jakautuvan kahteen tutkimussuuntaan korostaen joko näkemystä narratiivien yhteneväisyydestä ja jatkuvuudesta tai vastaavasti epäselvyydestä, monimerkityksellisyydestä, dynaamisuudesta ja kontekstuaalisuudesta. Narratiivien koherenssia korostavan tutkimussuunnan mukaan epäselvät ja ristiriitaiset tapahtumat järjestyvät yhtenäisimmiksi yksilön kertomuksissa, kun taas narratiivien monimutkaista luonnetta korostava tutkimussuunta korostaa identiteetin prosessimaisuuden ja jatkuvan uudelleenmäärittelyn heijastuvan myös tuotettuihin narratiiveihin. (Hoyer & Steyaert, 2015.) Tosin Brown (2015, 27) toteaa erityisesti identiteettinarratiiveihin keskittyneiden tutkijoiden korostavan erilaisten tapahtumien, henkilöiden, motiivien ja juonen sulavaa yhteen nivoutumista identiteettikertomuksissa. Ottaen huomioon erilaisten työn sisällöllisten muutosten monimuotoisen kirjon, käsitetään kyseiset tutkimussuuntaukset tässä tutkimuksessa enemmän toisiaan täydentäviksi kuin poissulkeviksi.

Ibarra & Barbulescu (2010) esittelevät artikkelissaan narratiivisen identiteettityön käsitteen, jolla tutkijat viittaavat sosiaalisiin ponnisteluihin, joihin yksilöt sitoutuvat muokatakseen itsestään kertomistaan kertomuksista yhdenmukaisia identiteettinsä kanssa. Tosin on keskeistä huomioida, että narratiivinen identiteettityö muodostuu sosiaalisen vuorovaikutuksen lisäksi myös yksilön itsetutkistelusta (Miscenko & Day, 2016). Merkittävissä elämän muutostilanteissa yksilö joutuu uudelleen määrittämään identiteettiään ja itseään suhteessa työhön, tulkitsemaan mennyttä ja täten luomaan uuden kertomuksen itsestään (Kumpula, 2011). Ashfortin & Schinoffin (2016) näkemyksen mukaan yksilöt yhdistelevät kertomuksissaan aineksia nykyhetkestä, menneestä ja toivotusta tulevaisuudesta suuntaa luodakseen. Vastaavasti, mikäli yksilö kokee saavansa sosiaalista vahvistusta tuottamilleen narratiiveille ja muodostamalleen käsitykselle itsestään, tuntee yksilö itsensä varmemmaksi ja identiteettinsä vahvemmaksi (Ashfort & Schinoff, 2016, 111).

Useat organisaatiotutkijat ovat yhtä mieltä siitä, että yksilöt pyrkivät kertomusten avulla tekemään epäselvät tilanteet ymmärrettävämmiksi yhdistelemällä hajallaan olevia ristiriitaisia kokemuksia ja tietoa yhtenäiseksi kokonaisuudeksi (Ibarra & Barbulescu, 2010). Kuten Ashforth & Schinoff (2016, 124) toteavat, narratiivit kiinnittyvät usein yksilön kannalta mieleen painuneisiin tapahtumiin, kuten merkittäviin onnistumisiin tai saavutuksiin (esimerkiksi ylennyksen tai toivotun työpaikan saaminen), merkittäviin elämän suuntaan vaikuttaneisiin tapahtumiin (esimerkiksi siirto ulkomaille) sekä yksilön henkilökohtaisiin toiveisiin, tarpeisiin ja ominaisuuksiin. Toisaalta sinänsä pienet tai vähemmän merkityksellisetkin tapahtumat saattavat narratiiveissa esiintyä merkittävinä yksilön elämän suuntaa ohjanneina tapahtumina tai jopa käännekohtina. On kuitenkin syytä huomioda, että narratiivit eivät ole passiivisia kuvauksia päivien kulusta, vaan edustavat yksilön aktiivisia pyrkimyksiä järkeistää kokemuksiaan. (Ashforth & Schinoff, 2016.) Näin ollen narratiivit toimivat sillanrakentajina uusien ja vanhojen roolien sekä identiteettien välillä. Tämä ”silta” ilmenee sosiaalisessa vuorovaikutuksessa (Ibarra & Barbulescu, 2010, 139).

Erilaisten organisatoristen muutosten vaikutusta yksilön identiteettiin on lähestytty useista eri tutkimuksellisista näkökulmista ja lähtökohdista. Esimerkiksi Reissner (2010) on tutkimuksessaan lähestynyt organisaation muutosten vaikutusta persoonallisiin identiteetteihin tarkastelemalla, miten yksilöt pyrkivät tekemään selkoa ja järkeistämään kokemuksiaan merkityksellistämisen prosessien (engl. sense-making) avulla. Kyseinen näkökulma on vahvassa yhteydessä narratiivisuuteen, mutta keskittyy erityisesti todellisuuden tulkintojen ja merkitysten rakentamiseen tuntemattomista ja odottamattomista tapahtumista (Reissner, 2010). Epävarmoissa olosuhteissa ja pyrkimyksissään tehdä muutokset ymmärrettävämmiksi sekä etsiä muutoksille tarkoitusta ja merkitystä yksilöt sitoutuvat identiteettityöhön identiteettinsä eheyttämiseksi. Kuten Vesala (2014, 17) toteaa, ihmiset ovat yleensä taipuvaisia kertomaan omakohtaisesti, mitä muutos heille merkitsee samalla rakentaen ja muokaten omaa identiteettiään. Jaetuissa kertomuksissa on mahdollista havaita organisaatiomuutoksen aiheuttamaa ristiriitaa odotusten ja todellisuuden välillä sekä yksilön kamppailua luoda uusia merkityksiä ja muokata käytöstään muutoksen edellyttämällä tavalla (Reissner, 2010).

Vaikka Reissner (2010) ei tutkimuksessaan varsinaisesti olekaan keskittynyt narratiivisen identiteettityön prosesseihin, mielenkiintoiseksi huomioksi tutkimuksessa nousee havaittu yhteys kontekstuaalisten olosuhteiden, yksilöllisten kokemusten ja narratiivisten identiteettien välillä. Muutokset työympäristössä voivat aiheuttaa merkittäviä muutoksia yksilöiden identiteettiin, jotka puolestaan heijastuvat tuotettuihin narratiiveihin. Toisaalta kertomuksissa saattavat ilmetä yksilöiden

kokemukset epäjohdonmukaisuuksista sekä ristiriidoista odotusten ja todellisuuden välillä. (Reissner, 2010.) Hankaluudet yksilön pyrkimyksissä muodostaa jatkumoa vanhan ja uuden käsityksen välille itsestä johtavat emotionaaliseen epämukavuuden tilaan, joka saattaa heijastua esimerkiksi vaikeuksina sopeutua uuteen työtehtävään (Ibarra & Barbulescu, 2010). Reissnerin (2010) tutkimus osoittaa, että kertomukset ovat erilaisissa muutostilanteissa tehokas merkityksellistämisen työkalu ennako-odotusten ja omakohtaisten kokemusten välisessä ristiriitaisessa aallokossa sekä samanaikaisesti keino luoda kokonaan uusia merkityksiä.

Kertomusten merkitys ja refleksiivinen rooli työn muutostilanteissa nousevat esiin myös Fraherin & Gabrielin (2014) tutkimuksessa, jonka kohteena ovat useiden rakenteellisten muutosten, fuusioiden, lomautusten ja irtisanomisten kohteena olleet lentäjät. Tutkimuksen mukaan lentäjät sekä vastasivat useisiin kohtaamiinsa muutoksiin ja työpaikkojen menetyksiin että pyrkivät samalla ylläpitämään ammatillisia identiteettejään muodostamiensa narratiivien avulla. Toisaalta sekä identiteettinarratiiveissa että identiteetin rakentumisen prosesseissa oli havaittavissa merkittäviä eroja sen suhteen, kokivatko lentäjät siirtyneensä elämässään ja urallaan eteenpäin (esimerkiksi irtisanomisen tai lomautuksen seurauksena) vai edelleen odottavansa kutsua takaisin edelliseen työtehtäväänsä. Huolimatta identiteettinarratiiveissa ilmenneistä eroavaisuuksista kaikki tutkimukseen osallistuneet lentäjät kokivat työidentiteettinsä erilaisista työhön kohdistuneista muutoksista, lomautuksista ja uranvaihdoksista huolimatta edelleen vaalimakseen lentäjän identiteetiksi. (Fraher & Gabriel, 2014.)

Alvesson & Robertson (2016) tarkastelevat uranarratiiveihin syventyvässä tutkimuksessaan hektisen ja turbulentin investointipankkialan kokeneita työntekijöitä nostaen samalla esiin varsin poikkeavan ja osin kriittisen näkökulman narratiiviseen identiteettityöhön kyseenalaistamalla oletuksen identiteetistä keskeisenä ja eheänä ”ytimenä”, jonka ympärille käsitys itsestä työssä rakentuu. Yleisestä käsityksestä identiteetistä kaiken ytimenä poiketen Alvesson & Robertson (2016) havaitsivat, ettei työntekijöiden uraa käsittelevissä narratiiveissa esiintynyt selkeää ja vuosien varrella kerrytettyä rikasta identiteettitarinaa, jonka avulla tutkittavat rakensivat käsitystä itsestään ja työn merkityksellisyydestä. Työntekijät eivät myöskään kokeneet selkeää samaistumista tai vastaavasti samaistumisen puutetta organisaatioon. Aktiiviseen identiteettityöhön sitoutumisen sijaan työntekijät keskittyivät esimerkiksi työstä saatavaan rahalliseen korvaukseen ja rahan ansaitsemiseen eivätkä niinkään ylläpitämään eheää käsitystä ja johdonmukaista kerrontaa itsestään. Kuten Alvesson & Robertson (2016, 30) toteavat, kiivastahtinen työelämä ja ammatit, joissa työssä menestyminen edellyttää korkeaa asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaiden tunteiden ja vaatimusten asettamista

etusijalle, saattavat tukea yksilöitä kehittämään prosesseja, joiden avulla pyrkii poistamaan mahdollista identiteettiin kohdistuvaa jännitystä.

Jakamalla omakohtaisia kertomuksia työssä kohdatuista muutoksista yksilöt muovaavat ja rakentavat työidentiteettiään samalla muokaten käsitystä itsestään käsittelemällä erilaisia muutoksia kertomuksissaan ja uudelleen tulkitsemalla mennyttä uudessa valossa. Identiteetin muokkaaminen nähdään refleksiivisenä prosessina, jossa yksilö kertoo ja kertaa tarinoita itsestään jäsenellen kertomaansa sekä itsekseen että ääneen lausuessaan. Yksilön pyrkimykset parsia yhteen mennyttä ja tulevaa sekä uutta ja vanhaa mahdollistavat puolestaan identiteetin muovaamisen ja neuvottelemisen sosiaalisessa vuorovaikutuksessa muiden kanssa. (Ibarra & Barbulescu, 2010.) Toisin sanoen yksilö jäsentää kokemuksiaan ja kertomustaan yhä järkevämmäksi kokonaisuudeksi (Reissner, 2010, 288).

Vaikka useat tutkijat ovat olleet kiinnostuneita narratiivisuuden ja identiteetin rakentumisen välisestä yhteydestä, ei tutkimuksissa ole juurikaan kiinnitetty huomiota narratiivisen identiteetin rakentumisen prosessien kuvaamiseen. Poikkeuksen tekevät Ibarra & Barbulescu (2010) keskittämällä tarkastelun nimenomaisesti niihin prosesseihin, jotka ovat yhteydessä narratiivisen identiteettityön vallitsevuuteen ja tehokkuuteen. Vaikka Ibarra & Barbulescu (2010) ovat tutkimuksessaan keskittyneet ensisijaisesti roolisiirtymien ja narratiivisen identiteettityön väliseen suhteeseen, on tutkijoiden muodostama narratiivisen identiteettityön prosessuaalisuutta ja dynaamisuutta kuvaava malli varsin käyttökelpoinen myös työn sisällöllisten muutosten ja narratiivisen identiteettityön välisen suhteen tarkastelussa.

Ibarra & Barbulescun (2010) keskeisen ajatuksen mukaan narratiivisen identiteettityön tehokkuuden taustalla vaikuttaa yksilön pyrkimys vanhan ja uuden identiteetin yhdistämiseen sekä sosiaalisen hyväksynnän saamiseen identiteetilleen. Näin ollen tehokkaaseen narratiiviseen identiteettityöhön vaikuttavat yksilön pyrkimykset identiteettinsä autenttisuuteen ja validiteuteen, jotka rakentuvat sosiaalisessa vuorovaikutuksessa yksilön sanoittaessa kokemuksiaan. Pyrkimyksissään saavuttaa autenttisuutta ja validiteettia identiteetilleen yksilöt turvautuvat erilaisiin kertomuksiin, joista toiset näyttäytyvät piirteiltään tehokkaampina narratiivisen identiteettityön välineinä kuin toiset. Ibarra & Barbulescun (2010) mukaan keskeisiä narratiivisen identiteettityön tehokkuutta lisääviä narratiivin ominaispiirteitä ovat koherenssi, legitimitetti ja kerrontaprosessin vuorovaikutuksellisuus. Koherenssilla eli narratiivin yhteneväisyydellä tutkijat viittaavat sekä kertomuksen punaiseen lankaan ja juonen loogisuuteen että kertomuksen päähenkilöön helposti samaistuttavana henkilönä. Tutkijoiden mukaan huolellisesti rakennettu juoni sekä inhimillinen päähenkilö lisäävät kertomuksen

aitoutta ja uskottavuutta. Legitimiteetillä tutkijat puolestaan viittaavat kertomuksen totuudenmukaisuuteen ja yleiseen hyväksyttävyyteen esimerkiksi kulttuuristen normien ja moraalikäsitteiden valossa. Lisäksi kertojan kyky ottaa huomioon kuuntelija ja osallistaa tämä osaksi narratiivin tuottamista tukevat kertomisprosessin uskottavuutta ja näin ollen narratiivisen identiteettityön tehokkuutta. (Ibarra & Barbulescu, 2010.) Narratiivien ominaispiirteiden ja narratiivisen identiteettityön tehokkuuden välistä suhdetta on kuvattu oheisessa kuviossa 3.



Kuvio 3 Narratiivien ominaispiirteiden vaikutus narratiivisen identiteettityön tehokkuuteen (mukaillen Ibarra & Barbulescu, 2010, 138).

Vaikka organisaatiotutkijat ovat havainneet yksilöiden käyttävän narratiiveja hallitakseen työidentiteettiin kohdistuvaa räsytystä, selittääkseen työroolien muutoksia ja käyttävän kertomuksia apunaan ilmaistakseen itseään muutosten keskellä tiedetään vielä verrattain vähän, miten narratiivit itsestä muodostuvat ja miten narratiiviset prosessit vaihtelevat (Ibarra & Barbulescu, 2010, 135; 138). Kuten Vaara ym. (2016, 528) toteavat, tutkimusta kaivataan lisää kokonaisvaltaisemman ymmärryksen saavuttamiseksi monimutkaisista, monitulkintaisista sekä osin epäselvistä ja ristiriitaisista identiteettinarratiiveista niin yksilö- kuin organisaatiotasolla. Viimeaikaisessa tutkimuskeskustelussa huomio onkin kiinnittynyt yhä enemmän vanhojen ja uusien identiteettien väliseen tilaan samalla keskittäen tarkastelun identiteettien rakentumiseen liminaalien käytäntöjen kautta. Samalla identiteettien uudelleen rakentuminen ja vanhasta uuteen siirtyminen on nähty yhä vaillinaisempaan, keskeneräisempään ja osittaisempaan suoraviivaisen siirtymäprosessin sijaan

(Beech, 2011, 287). Seuraavissa alaluvuissa syvennyttään tarkemmin kokemuksellista välitilaa kuvaavaan liminaliteetin käsitteeseen sekä liminaaleihin välitilassa olemisen kokemuksiin.

2.5 Liminaalit välitilan kokemukset ja identiteetin rakentuminen

Nykypäivän muuttuva työelämä sekä epävakaat ja katkonaiset työurat asettavat usein myös työntekijän välikäteen uuden ja vanhan välillä samalla kyseenalaistaen yksilön käsityksen itsestään tai asemastaan työpaikalla ja osana työyhteisöä (Ybema, Beech, & Ellis, 2011). Ibarra & Obodaru (2016, 47-48) mukaan liminaliteetti on yhä epävakaamman ja vaihtelevamman työelämän tunnusmerkki samaan aikaan, kun yhä useampi työntekijä kokee elävänsä eräänlaisessa välitilassa tai –vaiheessa suhteessa perinteisiin työrooleihin, organisaatioihin tai urapolkuihin. Kyseistä uuden ja vanhan välistä tilaa ja sen monitulkintaisuutta kuvaava liminaliteetin käsite tuokin uutta näkemystä identiteetin rakentumisen tutkimukseen, sillä kuten Czarniawska & Mazza (2003, 269) toteavat, liminaalit kokemukset ovat yhä yleisempiä modernin työelämän konteksteissa. Seuraavissa alaluvuissa syvennyttään tarkemmin liminaliteetin käsitteeseen erilaisine tyypittelyineen erityisesti työn muutoksellisissa tilanteissa.

2.5.1 Liminaliteetin käsite organisaatiotutkimuksessa

Käsitteellisesti liminaliteetilla viitataan organisaatiotieteissä usein kokemuksiin välitilassa olemisesta, jossa yksilö tuntee olevansa ikään kuin uuden kynnyksellä mutta edelleen osittain kiinni vanhassa työtehtävässä, asemassa tai identiteetissä, josta hän on siirtymässä uuteen. Keskellä identiteetin uudelleen rakentumisen prosessia yksilön osin epäselvätkin tunteet välitilassa olemisesta nousevat keskeisiksi (Ybema ym., 2011).

Välitilaa kuvaavan liminaliteetin käsitteen juuret pohjautuvat vahvasti antropologiaan sekä erityisesti kahden antropologin Van Gennepin (1960) ja Turnerin (1967/1984) tutkimuksiin. Käsite liminaliteetti polveutuu latinan kielen sanasta *limen*, joka vapaasti suomennettuna merkitsee kynnystä. Alkuperäisessä merkityksessään liminaliteetin käsitteellä on viitattu erilaisiin siirtymärituaaleihin, kuten esimerkiksi siirtymään pojasta mieheksi tai opiskelijasta työssä käyväksi palkansaajaksi (Czarniawska & Mazza, 2003, 269). Viime vuosina myös yhä useammat organisaatiotutkijat ovat omaksuneet liminaliteetin käsitteen tosin alkuperäistä antropologista käsitystä soveltaen tavoitteenaan ymmärtää yhä kokonaisvaltaisemmin ja konkreettisemmin

identiteetin rakentumista erilaisissa työn muutoksissa sekä yksilön ja sosiaalisten rakenteiden välisessä vuorovaikutuksessa (Beech, 2011; Ibarra & Obodaru, 2016).

Liminaliteetin käsitteen avulla on pyritty kuvaamaan prosesseja, joita yksilö käy välivaiheessa läpi luodessaan uutta käsitystä itsestään aiemman käsityksen itsestä altistuneen muutokselle (Conroy & O’Leary, 2014). Liminaliteettia onkin hyödynnetty varsin monipuolisesti nykypäivän työelämän tutkimuksessa esimerkiksi erilaisia urasiirtymiä (ks. esim. Hoyer & Steyaert, 2015) ja epätyypillistä työn organisointia, kuten etä- ja mobiilityötä koskevissa tutkimuksissa (ks. esim. Borg & Söderlund, 2015; Daskalaki, Butler & Petrovic, 2016). Vaikka merkittävä osa liminaliteettitutkimuksesta keskittyy kuvainnollisiin välitilan kokemuksiin, voidaan liminaliteetilla viitata myös fyysisiin rakenteisiin, kuten erilaisiin tiloihin ja alueisiin. Esimerkiksi Shortt (2015) keskittyy tutkimuksessaan tarkastelemaan työpaikalla ilmeneviä fyysisiä liminaaleja välitiloja ja niiden merkitystä työntekijöille sekä heidän identiteeteilleen.

Ybeman ym. (2011) mukaan liminaliteetti tarjoaa mahdollisuuden monisyyseen ja analyyttiseen identiteettityön tarkasteluun tilapäisissä ja epävakaisissa organisatorisissa olosuhteissa, joissa yksilöt aktiivisesti pyrkivät tekemään selkoa yksilöllisistä ja sosiaalisista positioistaan jatkuvasti muuttuvassa ja uusia haasteita asettavassa ympäristössä. Samalla yksilö sitoutuu aktiiviseen identiteettityöhön uudelleen rakentaakseen eheää kokonaisuymmärrystä itsestään. Alkuperäiseen ja huomattavasti institutionaalisempaan antropologiseen käsitykseen verrattuna nykypäivän työelämässä liminaalit kokemukset näyttäytyvät usein huomattavasti moniselitteisempinä ja vaikeammin hallittavina kokemuksina tarjoten samalla hedelmällisen pohjan identiteetin kehittymiselle ja kasvulle. Samaan aikaan yksilön kertomukset liminaalista tilasta saattavat olla varsin epäjohdonmukaisia, keskeneräisiä ja vaillinaisia. (Ibarra & Obodaru, 2016, 49.)

Nykypäivän työelämässä yksilöllä on usein valta itse vaikuttaa muutokseen ja sitä seuraavaan liminaaliin tilaan koskien esimerkiksi päätöstään vaihtaa uraa, pitää sapattivuosi tai siirtyä yrittäjäksi. Kyseisissä tilanteissa siirtymä useimmiten edustaakin ennemmin eteenpäin siirtymistä kuin perinteistä käsitystä liminaliteetista. (Ibarra & Obodaru, 2016, 52-53.) Toisaalta työelämän muutokset ovat moninaisia ja edelleen usein ulkoapäin suuntautuvia, jolloin yksilön vaikutusmahdollisuudet itse muutokseen ovat melko vähäiset. Näin ollen myös liminaliteetti näyttäytyy nykypäivän työelämässä varsin moninaisena ja monimerkityksellisenä sekä ennen kaikkea vahvasti yksilön subjektiivisten kokemusten värittämänä. Liminaliteetin ja liminaalien kokemusten

merkitystä nykypäivän työelämässä tukee yhä runsaampi, vivahteikkaampi ja rikkaampi liminaliteetin tutkimus erityisesti organisaatiotieteissä.

2.5.2 Transitionaalinen ja perpetuaalinen liminaliteetti

Liminaliteetti voidaan ymmärtää antropologisessa mielessä väliaikaiseksi siirtymävaiheeksi, jossa identiteettiä rekonstruoidaan tai vastaavasti pitkäaikaiseksi välitilassa olemisen kokemukseksi muuttuvassa kontekstissa (Beech, 2011, 288). Erityisesti työelämässä kohtaamme usein moninaisia ja osin päällekkäisiäkin muutoksia. Liminaliteetin tilapäisestä luonteesta huolimatta liminaalivaihe saatetaan tosiasiaassa kokea pitkäkestoisena tai jopa toistaiseksi pysyvänä epäselvyyden tilana (Ybema ym., 2011, 22). Liminaliteetin tutkimuksessa tyypillistä onkin ollut liminaalien kokemusten kategorisointi niiden keston mukaan.

Ybema ym. (2011) esittelevät diskursiiviseen näkökulmaan perustuvassa tutkimuksessaan transitionaalisen ja perpetuaalisen liminaliteetin käsitteet. Transitionaalisella liminaliteetilla tutkijat viittaavat väliaikaiseen ja ajallisesti rajautuvaan siirtymävaiheeseen, kun taas perpetuaalisella liminaliteetilla tutkijat viittaavat huomattavasti pitkäaikaisempaan ja toistaiseksi voimassa olevaan välitilaan. Siinä, missä transitionaalinen liminaliteetti viittaa usein selkeärajaiseen siirtymäkauteen, perpetuaarinen liminaliteetti näyttäytyy huomattavasti pitkäkestoisempina ja jatkuvampina kokemuksina epäselvyydestä ja epävarmuudesta. (Ybema ym., 2011.) Väliaikaisia transitionaalisia liminaliteetin kokemuksia luonnehtivat usein yksilön taipumus määritellä identiteettinsä alati muovautuvaksi ja jatkuvassa liikkeessä olevaksi vanhasta ja hylätystä identiteetistä kohti ennakoitua tulevaisuutta. Vastaavasti perpetuaalisia liminaliteetin kokemuksia luonnehtivat usein välitilassa olemisen tiedostaminen tai välitilassa olemisen mieltäminen esimerkiksi luonnolliseksi osaksi työtä. Toisin sanoen siinä missä väliaikaisessa transitionaalisessa välitilassa olevan henkilön käsitystä itsestä voidaan kuvailla lauseella: ”en ole enää X, mutta en vielä Y” on huomattavasti pysyvämpää perpetuaalista tilaa mahdollista kuvailla ilmaisulla: ”en ole X enkä Y” tai ”olen sekä X että Y”. (Ybema ym., 2011, 27-28.)

Viime aikoina useat tutkijat ovat kuitenkin kyseenalaistaneet perinteistä tarkkarajaista kahtiajakoa transitionaalisen ja perpetuaalisen liminaliteetin välillä. Työelämän näyttäytyessä yhä moninaisempana on tutkijoiden välillä havaittavissa melko selkeitäkin näkemyseroja sen suhteen, millaisena liminaliteetin ymmärretään näyttäytyvän tämän päivän epävakaassa ja turbulentissa työelämässä. Esimerkiksi Bamber, Allen-Collinson & McCormack (2017) tarkastelevat

liminaliteettia ammatillisen limbon (engl. occupational limbo) käsitteen avulla tavoitteenaan pyrkiä ymmärtämään nykypäivän työelämässä esiintyviä liminaaleja kokemuksia yhä kokonaisvaltaisemmin samalla osaltaan monipuolistaen ja laajentaen liminaliteetin tutkimusta, käsitteistöä ja perinteistä kategorisointia.

Ammatillisen limbon käsitteellä tutkijat viittaavat sosiaalisten ja rakenteellisten esteiden muodostamaan yksilön kannalta hyvin epämukavaan välitilaan, johon yksilö on lukkiutunut tai jumiutunut. Näin ollen ammatillisen limbon tilaa on mahdollista kuvata aiempien esimerkkien tavoin: “aina tätä, eikä koskaan tuota”, jolloin yksilö kokee “tämän” huomattavasti toivottomammaksi tilaksi kuin “tuon”. Ibarra & Obodaru (2016, 49) puolestaan toteavat, että nykypäivän työelämässä liminaliteetti näyttäytyy usein määrittelemättömänä, vaikeasti rajattavana, avoimena sekä osittain jopa luonteeltaan pysyvänä tilana. Viimeaikaisessa tutkimuksessa onkin havaittavissa suuntaus kohti käsitystä liminaliteetista yhä pysyvämpänä ja toistaiseksi voimassaolevana identiteettien välisenä tilana (ks. esim. Beech, 2011; Czarniawska & Mazza, 2003; Ibarra & Obodaru, 2016). Erityisesti useat tutkimukset organisaatiotieteiden ulkopuolelta viittaavat siihen, että yksilöt saattavat jäädä identiteettien väliseen tilaan pitkiksikin ajoiksi (Ibarra & Obodaru, 2016, 51).

Voidaan todeta, että erilaiset näkemyserot liminaliteetin luonteesta, kestosta ja keskeisistä ominaispiirteistä eri tutkijoiden välillä tukevat havaintoa siitä, että liminaalit kokemukset esiintyvät tämän päivän työelämässä varsin moninaisina, tilanteeseen sidottuina ja subjektiivisina, jolloin tarkkarajaisten kategorisointien, tyypittelyiden ja ilmiöiden rajaamisen voidaan tulkita olevan hankalaa, ellei jopa osin epätarkoituksenmukaista. Kuten Couplan & Brown (2012, 3) toteavat, identiteettien tutkimuksessa keskeiseen rooliin nousee konteksti, jossa identiteettikäytännöt ja prosessit tulevat yhä näkyvämmiksi sen suhteen, mitä ne mahdollistavat tai vaihtoehtoisesti, miten ne rajoittavat identiteetin rakentumista.

2.5.3 Liminaliteetti ja identiteetin rakentuminen työn muutoksissa

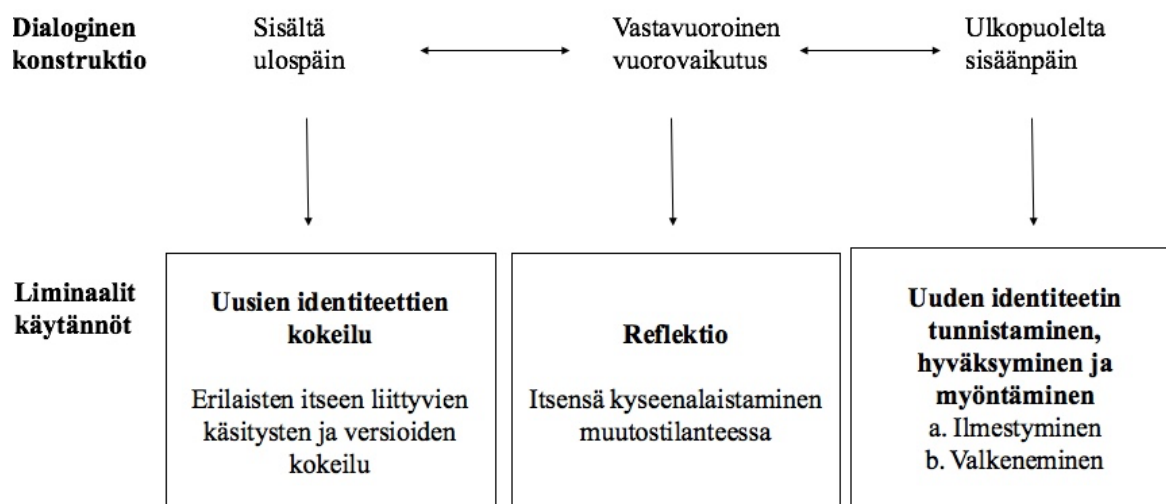
Muutoksen ja liminaliteetin voidaan katsoa liittyvän toisiinsa joko suoraan tai epäsuorasti. Esimerkiksi Beechin (2011, 291) mukaan liminaaleja kokemuksia selittävät vahvasti muutokset työkontekstissa, mistä johtuen sosiaalisen kontekstin sekä yksilön liminaalien kokemusten ja ilmausten ymmärtäminen nousevat merkittävään asemaan. Vastaavasti Ibarra & Obodaru (2016, 49) toteavat, että liminaliteetti ei välttämättä suoranaisesti kumpua työrooliin tai identiteettiin kohdistuvista muutoksista, vaan erilaisista yksilön läpikäymistä sisäisistä ja ulkoisista prosesseista.

Vaikka liminaalit kokemukset ovat luonteeltaan hyvin subjektiivisia, on viimeaikaisessa tutkimuksessa liminaliteettia erilaisine prosesseineen, tunteineen ja kokemuksineen luonnehdittu tilaksi, joka on yksilön kannalta häiritsevä, rakentumaton, turhauttava, epäselvä ja jäsentymätön (ks. esim. Beech, 2011; Czarniawska & Mazza, 2003; Hoyer & Stayert, 2015). Näin ollen voidaan tulkita, että liminaalit kokemukset ovat yhteydessä varsin ei-toivottuihin tuntemuksiin, jolloin ne saattavat heijastua paitsi yksilön yleiseen hyvinvointiin myös negatiivisiin kokemuksiin työn muutoksista. Toisaalta on syytä huomioida, että liminaalien kokemusten on tunnistettu olevan myös yhteydessä positiivisiksi koettuihin tunteisiin. Esimerkiksi Hoyer & Stayert (2015) havaitsivat tutkimuksessaan liminaalien kokemusten olevan merkittävä osa ”paranemisprosessia” työuran aikana kohdatuissa muutoksissa, vaikkakin lähtökohtaisesti työuran aikana koetut muutokset koettiin eräänlaisina menetyksinä, jotka altistivat yksilön identiteettinsä uudelleen muovaamiselle.

Conroy & O’Leary (2014, 67) mukaan liminaalitila edustaa usein yksilön pyrkimyksiä päästää irti menneestä ja siirtyä eteenpäin, jolloin yksilön kokemukset ja tuntemukset saattavat ilmetä jopa varsin ristiriitaisina. Vaikuttaa siltä, että liminaalien kokemusten ja organisatoristen vaikutusten välisen suhteen tulkinta on varsin kompleksista (Bamber ym., 2017), ja työn muutosten vaikutukset yksilön kokemuksiin sekä edelleen kokemusten tulkintaan voivat olla hyvin erilaisia, henkilökohtaisia ja vaihtelevia. Esimerkiksi Winstone & Moore (2016) havaitsivat opettajaopiskelijoita käsittelevässä tutkimuksessaan, että muutos- tai siirtymävaiheeseen liittyvät tuntemukset koettiin henkilöstä riippuen hyvin subjektiivisesti joko negatiivisina rasitteina tai positiivisina mahdollisuuksina tarkastella uutta tilannetta ikään kuin uudessa erilaisten mahdollisuuksien värittämässä valossa.

Huolimatta työn muutosten ja liminaalien kokemusten kompleksisesta suhteesta, ovat jotkin tutkijat pyrkineet kuvaamaan identiteetin rakentumisen prosesseja erilaisissa työn muutos- ja siirtymävaiheissa. Esimerkiksi Beech (2011) on tutkimuksessaan keskittynyt erityisesti liminaaleihin käytäntöihin (engl. liminal practices), joiden avulla kuvata identiteetin rakentumista sosiaalisesti konstruoituna dialogisessa vuorovaikutuksessa. Kuten Beech (2011, 286) toteaa, liminaalit käytännöt ilmenevät rakenteiden ja toimijuuden risteymäkohdassa tarjoten näin mahdollisuuden laajentaa ymmärrystämme sekä oman identiteettimme että sosiaalisten identiteettien rakentumisesta. Vesala (2014) puolestaan toteaa pankkialan keskijohtoa käsittelevässä väitöskirjassaan, että refleksiivisen ja vastavuoroiseen dialogiin perustuvan luonteensa takia liminaliteetin voidaan katsoa olevan läheisessä yhteydessä myös narratiiviseen identiteettiin sekä laajempaan ymmärrykseen identiteetin rakentumisesta sosiaalisesti konstruoituna.

Beechin (2011) mukaan identiteettityö liminaalissa tilassa muodostuu dialogisesti konstruoituna kolmen liminaalin käytännön kautta, joita ovat 1) kokeilu (engl. experimentation), 2) reflektio (engl. reflection) ja 3) tunnistaminen (engl. recognition) (ks. kuvio 4).



Kuvio 4 Liminaalit käytännöt ja liminaalinen identiteettityö (Beech, 2011).

Ensimmäinen käytäntö ”uusien identiteettien kokeilu” kuvastaa erilaisten identiteettiversioiden kokeilua ja muokkaamista osana identiteetin rakentumista lopulliseen muotoonsa. Identiteettien kokeilu ilmenee sisältä ulospäin suuntautuvana dialogisena orientaationa yksilön testatessa eri versioita itsestään käytännössä. (Beech, 2011.) Samalla yksilö koettelee uusia versioita itsestään uusien haasteiden ja pelottavaltakin vaikuttavan tulevaisuuden edessä (Ybema ym., 2011). Vastaavasti ulkopuolelta sisäänpäin suuntautuva käytäntö ”tunnistaminen” ilmenee yksilön reagoimisena hänelle suunnattuun identiteettiin joko asteittaisena ymmärryksen kirkastumisena tai vastaavasti yhtäkkisenä valkenemisena. Vastavuoroisessa dialogisessa vuorovaikutuksessa muodostuvaa käytäntöä voidaan nimittää reflektioksi, jossa yksilö kyseenalaistaa itseään ja muutosta peilaten sekä käsitellen samalla ulkopuolisia vaikutteita ja käsityksiä. (Beech, 2011.) Kuten Vesala (2014, 60) toteaa, kaikkia käytäntöjä voidaan pitää sosiaalisesti rakentuneina huolimatta siitä, miten prosessi on alkanut. Liminaaleja käytäntöjä ja identiteettityötä tarkastellessa onkin syytä huomioida prosessin vuorovaikutuksellinen, vastavuoroinen ja keskusteleva luonne.

Huolimatta Beechin (2011) esittämästä varsin tarkasta liminaalien käytäntöjen ja identiteettityön kategorisoinnista on syytä huomioida, että liminaaleihin prosesseihin voivat sisältyä kaikki edellä

mainitut käytännöt ja vaiheet tai vastaavasti vain joitakin yksittäisiä osia niistä. Winstone & Moore (2016) havaitsivat valmistumassa olevien opettajaopiskelijoiden liminaaleja kokemuksia ja identiteetin rakentumista käsittelevässä tutkimuksessaan, että opiskelijat sitoutuivat identiteettityöhön siirtymässä vanhojen ja uusien identiteettien välillä samalla kokeillen uusia opettajan ammatilliselle identiteetille keskeisiä piirteitä. Samaan aikaan tutkimuksessa kuitenkin havaittiin, että huolimatta uusien identiteettien kokeilusta, opiskelijat eivät täysin hylänneet aiempaa opiskelijan identiteettiään. Identiteettityön, liminaalien kokemusten ja uusien identiteettien kokeilun suhde näyttäytyykin tutkimuksessa osin päällekkäisenä (”olen sekä lintu että kala”) eikä niinkään erillisenä ja toisiaan poissulkevana (”en ole lintu enkä kala”) (Winstone & Moore, 2016).

Beech (2011) vuorostaan keskittyy pitkittäistutkimuksessaan tarkastelemaan liminaliteettia ja liminaaleja käytäntöjä kahden eri henkilön kertomuksista käsin. Tutkimuksen kohteena ovat osa-aikainen työntekijä, jota ei osa-aikaisuutensa takia hyväksytty täysipainoiseksi sosiaalisen työyhteisön jäseneksi samalla esimiehen epäsuorasti painostaen osa-aikaista työntekijää yhä ahkerampaan työskentelyyn. Toisen esimerkin muodostaa teollisuustyöntekijä, jonka etenemismahdollisuuksia korkeampiin tehtäviin rajoittaa ylimmän johdon mielikuva työntekijästä tehdastyöläisenä huolimatta henkilön pätevyydestä ylempiin tehtäviin. Kumpaakin henkilöä yhdistävät paitsi muutokset työssä (esimerkiksi organisaation sisäiset uudelleen järjestelyt ja yhtiöiden yhteensulautumiset) myös vanhan identiteetin häiriintyminen, tyytymättömyys uuteen osoitettuun identiteettiin sekä lopulta irtisanoutuminen. Tutkimuksensa lopputulemana Beech (2011) esittää neljä johtopäätöstä, jotka osaltaan selittävät tutkittavien henkilöiden identiteetin rakentumista liminaalissa tilassa. Beechin (2011) mukaan:

1. Organisatorisilla muutoksilla kuten henkilöstöresurssien vähentämisellä ja fuusioilla oli muutoksia aikaansaava voima organisaation jäsenten keskuudessa.
2. Liminaalisessa tilassa oleva henkilö siirtyy samalla eräänlaiseen häilyvään välitilaan omaksuen identiteettinsä aineksia niin vanhasta kuin uudesta. Uusien ja vanhojen piirteiden yhdistäminen saattaa puolestaan johtaa paradoksaaliseen identiteettiin, jossa yksilö kokee samaan aikaan olevansa esimerkiksi jonkin tiimin jäsen mutta toisaalta kokee itsensä ulkopuoliseksi.
3. Liminaalissa tilassa olevaan henkilöön saattaa kohdistua sosiaalista eristämistä, mikä puolestaan kumpuaa eroista yksilön oman identiteettikäsitteiden ja muiden

organisaationjäsenten käsitysten välillä. Eroavat käsitykset saattavat johtaa esimerkiksi siihen, että yksilöä ei mielletä johtotehtäviin, minkä johdosta hänet suljetaan sosiaalisen yhteisön ulkopuolelle.

4. Liminaalissa tilassa olevan yksilön oikeuksia on rajoitettu suhteessa organisaation muihin jäseniin. Tilanne saattaa heijastua esimerkiksi yksilön rajoitettuihin mahdollisuuksiin osallistua itseä koskevaan päätöksentekoon.

Yksilön kokemukset liminaliteetista heijastuvat luonnollisesti myös yksilöiden kertomuksiin. Esimerkiksi Ybema ym. (2011) havaitsivat tutkimuksessaan, että transitionaalisessa liminaalitulassa olevalle henkilölle on tyypillistä erilaisten aikaan viittaavien ilmausten käyttö itsestään kertoessaan. Tyypillisiä osin toistensa vastakohtaisia ilmauksia saattavat olla esimerkiksi uusi ja vanha, ennen ja nykyään, menneisyudessa ja tulevaisuudessa. Vastaavasti perpetuaalisesta liminaalitulasta kerrottaessa eivät niinkään korostu ajalliset ilmaukset, vaan henkilöt tukeutuvat tilannekohtaiseen sosiaaliseen ja relationaaliseen vuorovaikutukseen, jossa identiteetti elää ja rakentuu tilanteen mukaan (esimerkiksi jossakin tilanteessa henkilö on osa ”meitä” ja toisessa osa ”heitä”). (Ybema ym., 2011.)

Huolimatta yksilön liminaalien kokemusten heijastumisesta kielelliseen ilmaisuun vaikuttavat kokemukset liminaliteetista hyvin subjektiivisilta ja yksilökohtaisilta. Esimerkiksi Vesala (2014) havaitsi väitöskirjassaan tutkiessaan pankkisektorin esimiehiä, että verrattain laajan strategisen muutoksen seurauksena kokemukset liminaliteetista rakentuivat kielellisesti yksilöiden kertomuksissa, vaikkakin koettu liminaliteetin taso vaihteli varsin merkittävästi kokemuksista, joissa liminaaleja kokemuksia ei oltu havaittu lainkaan kokemuksiin transitionaalisesta ja perpetuaalisesta liminaliteetista. Toisaalta on mahdollista, että huolimatta transitionaalisen ja perpetuaalisen liminaliteetin välisistä eroista, yksilö kokee piirteitä molemmista kategorioista. Esimerkiksi Ybeman ym. (2011) tutkimuksessa kokenut ja tunnettu konsultti koki ensin transitionaaliseen ja myöhemmin perpetuaaliseen liminaliteettiin viittaavia kokemuksia saatuaan siirron kotimaastaan toiseen valtioon konsulttiyrityksen toimipisteen johtajaksi. Vaikuttaa siltä, että liminaalit kokemukset ja käytännöt sekä niiden koettu kesto, niihin liitetyt tunteet ja käsitykset vaihtelevat varsin laajasti henkilöstä ja tilanteesta riippuen. Samalla liminaalien kokemusten voidaan tulkita rakentuvan varsin subjektiivisesti ja kontekstuaalisesti yhä epävarmemman työelämän tukien liminaliteetin tutkimusta myös työn sisällön muutosten kontekstissa.

2.6 Synteesi: yhteenveto kirjallisuuskatsauksesta

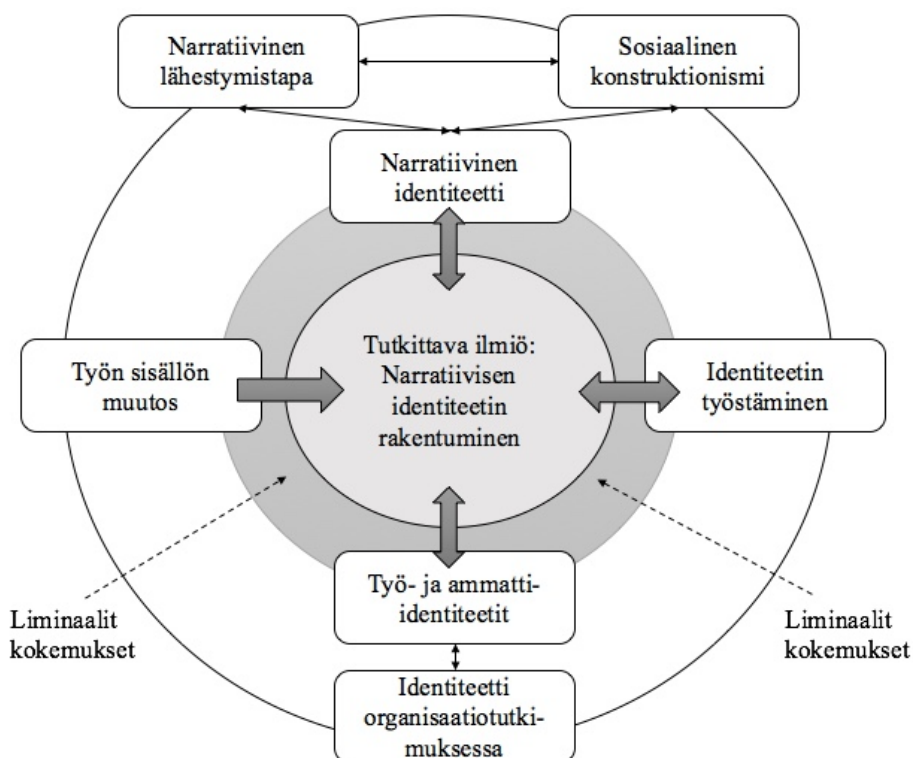
Identiteettitutkimus organisaatiotieteissä on ollut varsin runsasta ja laaja-alaista. Työn ollessa useimmille yksilöille tärkeä merkityksellisyyden ja itsensä määrittelymisen lähde (Ashcraft & Mael, 1989) ovat myös erilaiset työhön liittyvät identiteetit olleet monien tutkijoiden kohteina. Runsaasta tutkimuksesta huolimatta identiteettitutkimuksen kenttää voidaan luonnehtia hajanaiseksi ja sirpaleiseksi. Viimeaikaisessa identiteettitutkimuksessa on havaittavissa suuntaus perinteisestä yksilön johdonmukaisuutta ja itsenäisyyttä korostavista käsityksistä kohti postmodernia käsitystä, jossa yksilön identiteettiin nähdään kohdistuvan myös sitä horjuttavia tekijöitä (Alvesson ym, 2008). Esimerkiksi Alvesson ym. (2008, 6) käsittävät identiteetin väliaikaiseksi, tilannekohtaiseksi ja luonteeltaan jatkuvasti kehittyväksi.

Narratiiviset identiteetit kuvaavat, miten rakennamme itseämme vuorovaikutuksessa ja suhteessa muihin ihmisiin. Identiteetti ymmärretään jatkuvasti käynnissä olevaksi prosessiksi, jolloin tietyssä hetkessä tuotetut narratiivit vastaavat kysymykseen: ”kuka minä olen?” (Ropo, 2015; Vesala, 2014.) Toisin sanoen narratiivinen identiteetti kuvaa yksilön alati muokkaamaa käsitystä itsestään, menneen ja tulevan yhdistelyä sekä kokemusten ja tuntemusten järjestelyä ja tulkintaa. Viimeaikaisessa tutkimuksessa narratiivien onkin havaittu olevan tehokas tapa analysoida identiteettien rakentumista ja muovautumista (Rhodes & Brown, 2005). Narratiivisen identiteetin tutkijoiden mukaan identiteettinarratiivien muokkaaminen, muovaaminen ja uudelleen rakentaminen ovat identiteettityön keskiössä, ja yksilöt pyrkivät kertomusten avulla tekemään selkoa epäselvistä tilanteista yhdistelemällä hajallaan olevia ja osin ristiriitaisia kokemuksia ja tietoa yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Toisin sanoen narratiivit toimivat ikään kuin sillanrakentajina uusien ja vanhojen roolien sekä identiteettien välillä ”sillan” rakentuessa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. (Ibarra & Barbulescu, 2010.)

Viimeaikaisessa tutkimuskeskustelussa huomio on kiinnittynyt vanhojen ja uusien identiteettien väliseen tilaan. Välitilaa kuvaavan liminaliteetin käsitteen juuret pohjautuvat antropologiaan sekä erityisesti kahden antropologin Van Gennepin (1960) ja Turnerin (1967/1984) tutkimuksiin. Siinä missä identiteettitutkimuksessa tarkastelu keskittyy pääasiassa vanhan ja uuden identiteetin välisen siirtymän tarkasteluun, liminaliteetti tutkimuksessa ollaan nimenomaisesti kiinnostuneita välitilassa olemisen kokemuksista.

Myös työhön kohdistuneiden muutosten ja liminaalien kokemusten on havaittu liittyvän toisiinsa. Beechin (2011) mukaan liminaaleja kokemuksia selittävät vahvasti muutokset työkontekstissa. Liminaalit välitilassa olemisen kokemukset on useimmiten esitetty kategorisointina transitionaalsiin ja perpetuaalsiin kokemuksiin. Transitionaalisilla välitilan kokemuksilla viitataan lyhytkestoisiin kokemuksiin, kun taas perpetuaaliset kokemukset näyttävät huomattavasti pidempikestoisina tai jopa toistaiseksi voimassaolevina. Työelämän näyttäytyessä yhä moninaisempana on tutkijoiden välillä havaittavissa näkemyseroja sen suhteen, millaisena liminaliteetin ymmärretään näyttäytyvän tämän päivän työelämässä. Viimeaikaisessa tutkimuksessa on kuitenkin havaittavissa suuntaus kohti käsitystä liminaliteetista yhä pysyvämpänä ja toistaiseksi voimassaolevana identiteettien välitilana (ks. esim. Beech, 2011; Czarniawska & Mazza, 2003; Ibarra & Obodaru, 2016).

Narratiivisuus edustaa tutkimuksessani sekä laajempaa tutkimusorientaatiota että metodista valintaa. Tutkimuksen keskiössä on yksittäinen työntekijä, johon työn sisällölliset muutokset kohdistuvat altistaen tämän identiteettityölle sekä identiteettinsä uudelleen määrittelemiselle. Tieteenfilosofisilta lähtökohdiltaan tutkimukseni asemoituu sosiaaliseen konstruktionismiin, joka osaltaan ohjaa tutkimukseni valintoja, rajauksia ja oletuksia. Graafinen kuvaus kirjallisuuskatsauksen yhteenvedosta on esitetty oheisessa kuviossa 5.



Kuvio 5 Tutkimuksen teoreettinen viitekehys

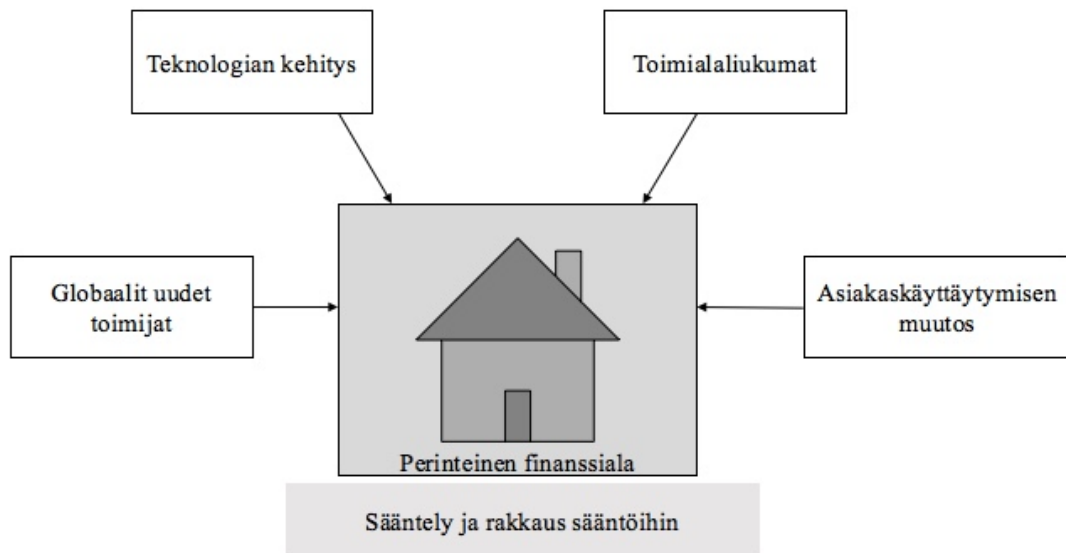
3 TUTKIMUKSEN METODOLOGISET VALINNAT

3.1 Tutkimuksen empiirinen konteksti: murroksellinen vakuutusala

Tutkimuksen empiirisenä kontekstina on suomalainen vakuutusala, joka on viime vuosina ollut useiden globaalien megatrendien ja toimintaympäristöä muovaavien muutosten kohteena (Asikainen, 2016; Rajander-Juusti, 2015). Vakuutusalaan yleisesti ovat muovanneet niin asiakaskäyttäytymisen muutos, teknologian ja automatisaation kehitys kuin erilaiset toimialarakenteiden muutokset. Luonnollisesti samaiset muutokset heijastuvat laajasti myös vakuutusalan työntekijöihin esimerkiksi muuttuvien osaamisvaatimusten kautta. (Rajander-Juusti, 2015, 19.)

Suomalaisen vakuutusalan voidaan kuvailla elävän murrosta uuden ja vanhan aikakauden välissä. Teknologian kehittyessä ja asiakaskäyttäytymisen muuttuessa eri toimijoiden välinen yhteistyö on yleistynyt esimerkiksi kaupan ja finanssialan välillä sekä vakuutusyhtiöiden ja terveystalveluiden tuottajien välillä. Huolimatta suurten ”finanssitalojen” synnystä on erityisesti suomalaisella vakuutusallalla edelleen vahvoja omaan toimialaansa tiukasti keskittyviä toimijoita, joilla ei ole esimerkiksi pankkitoimintaa. Toisaalta kilpailun kiristytessä ovat vakuutusalan toimijat perustaneet esimerkiksi omia terveydenhuollon yrityksiään. Vaikka markkinat Suomessa ovat avautuneet myös ulkomaisille vakuutusalan yrityksille, hallitsevat suomalaista markkinaa edelleen pääosin suomalaisomisteiset vakuutusyhtiöt. (Rajander-Juusti, 2015.)

Erinäiset vakuutusalaan muovanneet muutokset ovat heijastuneet myös vakuutusalan työntekijöiden päivittäiseen työskentelyyn. Asiakkaiden tarpeiden, asiakaskäyttäytymisen ja sähköisten asiointikanavien kehittyessä perinteisen henkilökohtaisen palvelun rinnalle on noussut melko pitkälle viety teknologiasavusteinen digipalvelu. Itsepalvelun lisääntyessä vaikuttaa kuitenkin siltä, että henkilökohtainen palvelu on ainakin toistaiseksi säilyttänyt merkityksensä itsepalvelun rinnalla (T-Media Oy, 2015, 7). Samalla, kun vakuutusallalla ollaan siirtymässä kohti moderneja työnteontapoja, virtuaalisia tiimejä ja mobiilia monilokaatiotyötä, vaikuttavat taustalla edelleen alan vankka historia, ulkoinen säätely sekä ”rakkaus sääntöihin” (Rajander-Juusti, 2015). Finanssi- ja vakuutusalan muutosta on kuvattu oheisessa kuviossa 6.

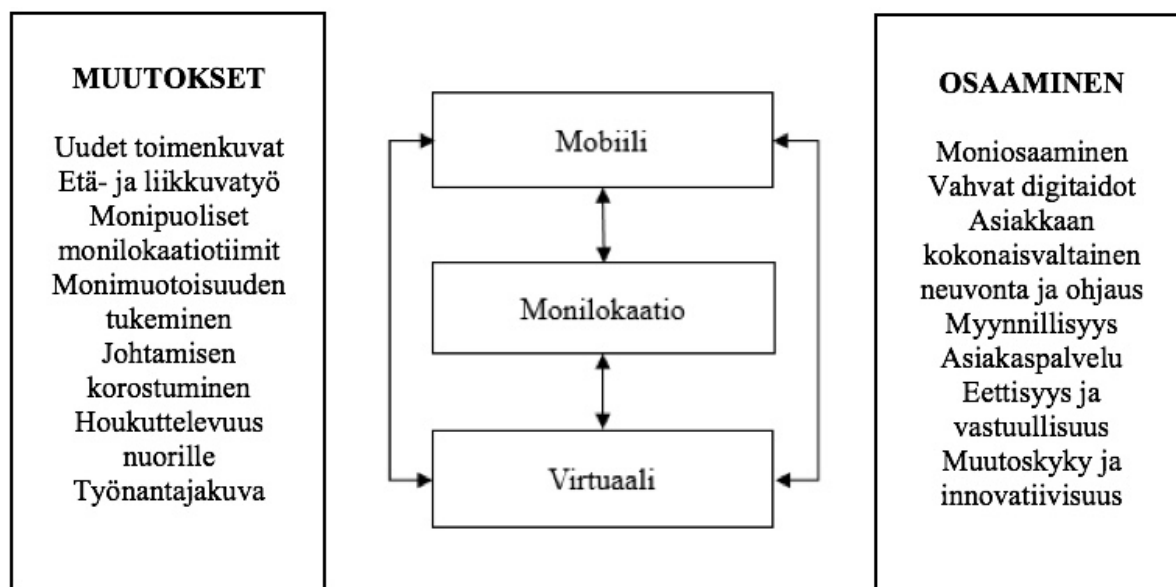


Kuvio 6. Finanssialan muutos (mukaillen Rajander-Juusti, 2015).

Toimialarakenteiden, työn tekemisen ja työn sisällön muuttuminen heijastuvat myös henkilöstön osaamistarpeisiin uuden oppimisen sulautuessa yhä kiinteämmin osaksi päivittäistä työtä (Finanssialan keskusliitto, 2015). Tulevaisuuden vakuutusalan työn ollessa yhä enemmän Rajander-Juustin (2015, 25) kuvailemaa ”mobiilia monilokaatiotyötä monipuolisissa virtuaalitiimeissä” unohtamatta yksilöllisen ja henkilökohtaisen palvelun merkitystä vaaditaan henkilöstöltä paitsi korkeaa asiantuntijuutta myös verkostomaista työskentelyä. Monipaikkainen työ erilaisissa kanavissa ja erilaisissa tiimeissä edellyttää työntekijöiltä paitsi moniosaamista ja joustavuutta myös moninaisia digitaitoja. Myös perinteisten toimialarakenteiden rakoilu ja laajeneminen heijastuvat työntekijöiden osaamisvaatimuksiin. Vakuutusalan työtehtävissä korostuvatkin yhä enenevässä määrin korkea ammattitaito ja asiantuntijuus.

Myös perinteisen vakuutusvirkailijan työnkuva on muutoksen alla vakuutusalan työntekijöiden roolin muuttuessa perinteisistä vakuutusvirkailijoista asiakaspalvelijoiksi ja edelleen yhä vahvemmin kohti myynnillisiä moniosaajia vahvan IT-osaamisen samalla korostuessa. Vuonna 2015 laaditussa ”Muuttuva työ finanssialalla” –tutkimuksessa kyselyyn vastanneet vakuutusalan työntekijät ennustivat tulevaisuuden vakuutusalan työnimikkeiksi muun muassa kybervahinkotutkijaa ja mobiiliasiantuntijaa (T-Media Oy, 2015, 11). Huolimatta vakuutusalaan kohdanneista muutoksista finanssialalla on kuitenkin edelleen havaittavissa alalle ominaisia pitkiä työuria, sillä yli 40% työntekijöistä on työskennellyt alalla enemmän kuin 20 vuotta (Finanssialan keskusliitto, 2015, 7).

Keskeisiä työn muutoksia ja niiden vaikutuksia vakuutusalan työntekijöiden osaamistarpeisiin on esitelty kuviossa 7.



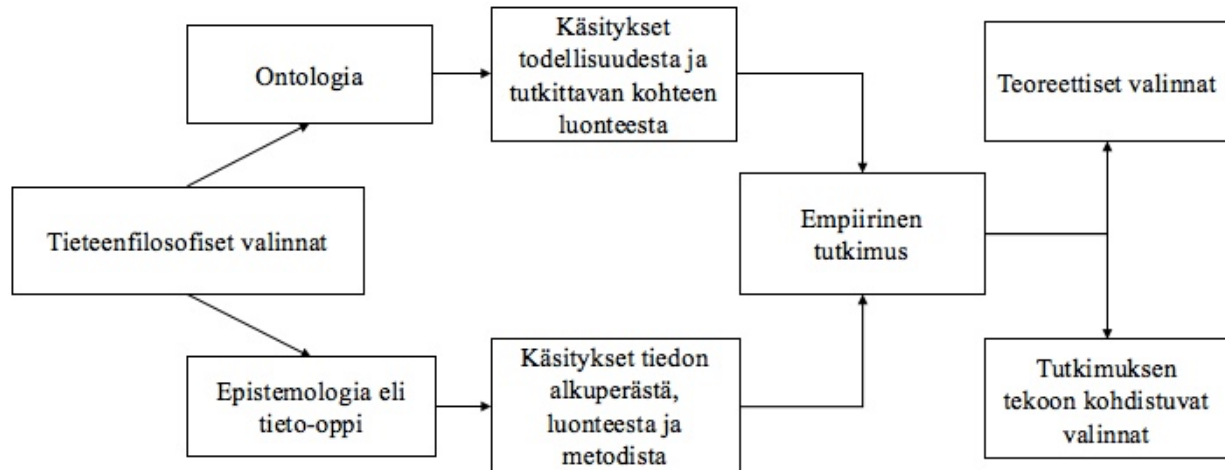
Kuvio 7 Työn muuttuminen ja nykypäivän osaamistarpeet finanssialalla (Rajander-Juusti, 2015).

Finanssialan tulevaisuuden työtehtäviä ja työn luonnetta luonnehtivat ennen kaikkea monimuotoisuus, laajat toimenkuvat, useat palvelukanavat ja vaihtelevuus. Työn sisällön muuttumisen lisäksi myös työnteon muodot ja paikat ovat muuttumassa kohti erilaisia etätönnä muotoja ja eri asiantuntija-alojen osaajista muodostuvia tiimejä samalla, kun yhä useammat konttorit sulkevat ovensa tai keskittyvät palvelemaan asiakkaitaan iltaisin tai viikonloppuisin. (Rajander-Juusti, 2015; T-Media, 2015.) Ottaen huomioon vakuutusalan pitkän historian, alalle tyypilliset pitkät työurat ja käynnissä olevan historiallisestikin merkittävän murroksen tarjoaa vakuutusala mielenkiintoisen kontekstin tutkia työhön liittyvien identiteettien rakentumista ja uudelleen muovautumista moninaisten muutosten keskellä.

3.2 Tutkimuksen tieteenfilosofiset valinnat ja narratiivisuus tietämisen tapana

Niin käytäntöön nojaavan, empiirisen kuin teoreettisenkin tutkimuksen taustalla vaikuttaa useita filosofisia perusoletuksia sekä olettamuksia todellisuuden luonteesta ja tiedon muodostumisesta. Kuten Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2009, 130) toteavat, erityisesti ontologiset ja epistemologiset käsitykset ovat tutkimuksessa tutkijalle hyvin keskeisiä mutta myös varsin haasteellisia käsitteitä. Ontologialla viitataan käsityksiin todellisuuden luonteesta, kun taas epistemologia käsittelee tiedon

muodostamista sekä tiedon alkuperää ja luonnetta, jotka osaltaan luovat pohjan sopivan tutkimusmetodin tarkastelulle (Hirsjärvi ym., 2009). Tieteenfilosofisten lähtökohtien kokonaisuutta ja nivoutumista yhteen osaksi empiiristä tutkimusta on tarkasteltu yleisellä tasolla oheisessa kuviossa 8 ennen tämän tutkimuksen yksityiskohtaisempiin tieteenfilosofisiin valintoihin syventymistä.



Kuvio 8 Tieteenfilosofiset valinnat, empiirinen tutkimus ja taustasitoumukset (mukaillen Hirsjärvi ym., 2009, 131).

Tutkimukseni asemoituu sosiaaliseen konstruktionismiin. Burrin (2015, 2) mukaan sosiaaliselle konstruktionismille ei ole olemassa tarkkarajaista määritelmää. Sosiaalisen konstruktionismin laajan varjon alle voidaankin lukea useita tutkimussuuntauksia, joita kuitenkin yhdistää kriittinen suhtautuminen itsestäänselvyytenä pidettäviin tapoihin ymmärtää ympäröivää todellisuutta ja itseämme (Burr, 2015). Myös tässä tutkimuksessa sosiaalisella konstruktionismilla viitataan sekä ontologisiin että epistemologisiin kysymyksiin todellisuuden ja merkitysten rakentumisesta (Eriksson & Kovalainen, 2008; Somers, 1994).

Yhtenä tunnetuimmista sosiaalista konstruktionismia käsittelevistä teoksista voidaan pitää Bergerin & Luckmannin teosta ”The Social Construction of Reality” (1966; 1987). Bergerin & Luckmannin (1987) keskeisen ajatuksen mukaan todellisuus ja tieto rakentuvat ihmisten välisessä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa samalla kytkeytyen osaksi yhteiskuntaa. Tieto ymmärretään luottamukseksi tai varmuudeksi siitä, että erilaiset maailmassa esiintyvät ilmiöt ovat todellisia. (Berger & Luckmann, 1987.) Luonnollisesti myös esimerkiksi meitä ympäröivä kulttuuri tai historia vaikuttavat siihen, millaisten lasien läpi näemme todellisuuden ja miten todellisuus on yleisesti hyväksyttyä ymmärtää.

Sosiaalisen konstruktionismin ytimen muodostaakin ajatus siitä, että objektiivista totuutta ei ole olemassa (Burr, 2015, 4-5), vaan jokapäiväinen elämämme ilmenee subjektiivisesti tulkittuna todellisuutena (Berger & Luckmann, 1987).

Sosiaalisen konstruktionismin keskeisen ajatuksen mukaan todellisuus ja tieto rakentuvat ihmisten välisessä sosiaalisessa kanssakäymisessä. Kuten Bruner (1991, 4) toteaa, narratiivit ovat versioita todellisuudesta, joiden verifikaatio perustuu empiirisen todentamisen ja loogisuuden sijaan todellisuuden tuntuun, yleisiin käytäntöihin ja ”kerronnan välttämättömyyteen”. Tarkastelu kiinnittyy näin ollen ihmisten väliseen sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä ennen kaikkea kieleen. Kuten Berger & Luckmann (1987) toteavat, kielen avulla on mahdollista rakentaa laajempia merkitysten kokonaisuuksia. Samalla kieli toimii eräänlaisena järjestelmänä, jonka avulla nimetä, hahmottaa, eritellä ja luokitella erilaisia elämän tapahtumia mielekkäiksi kokonaisuuksiksi (Berger & Luckmann, 1987).

Narratiivisuus tietämisen tapana keskittyy Brunerin (1987) mukaan inhimilliseen intentionalismiin eli siihen, kuinka esimerkiksi toimintaa, elämän eri vaiheita, kokemuksia, vastoinkäymisiä ja niiden seurauksia selitetään, paikannetaan ja liitetään toisiinsa ajallisesti sekä paikallisesti. Narratiivinen tietämisen tapa keskittyykin kausaalisten syy-seuraussuhteiden paljastamisen tai ilmiöiden käsitteellistämisen sijaan erityisesti tapahtumien välisiin yhteyksiin tukien samalla pyrkimyksiä ymmärtää, oivaltaa ja hahmottaa maailmaa entistä kokonaisvaltaisemmin (Bruner, 1987). Myös Polkinghorne (1988, 1; 11; 14) käsittää narratiivit keskeiseksi osaksi kulttuurista ja sosiaalista ympäristöämme toteamalla niiden olevan ensisijainen yksilön kokemusten merkityksellistämisen muoto. Polkinghornen (1988, 158) mukaan kielen merkitystä osana tiedon tuottamista ei tulisikaan vähätellä, vaan päinvastoin nähdä se tiedon muodostamisen, suodattamisen, järjestelyn ja merkitysten luomisen perustana.

Kyseinen lähestymistapa narratiivisuuteen tietämisen tapana on kohdannut myös kritiikkiä. Erityisesti on kritisoitu ajatusta maailmasta yksilöiden muodostamien subjektiivisten kertomusten kokoelmana. On kuitenkin keskeistä huomioida, että emme ole ainoita omien narratiiviemme ”kirjoittajia”, vaan positioimme itsemme suhteessa muihin keskustelun osapuoliin. Positiointi puolestaan osaltaan vaikuttaa siihen, miten rakennamme identiteettiämme suhteessa muihin toimijoihin. (Czarniawska, 2004.) Czarniawska (2004, 14) kuitenkin toteaa tarpeen olla tekemättä kyseisestä olettamuksesta ontologista väittelyä, sillä huolimatta siitä, että sosiaalinen elämä saattaa muodostua tai olla muodostumatta narratiiveista tarjoaa narratiivisen suhtautumisen omaksuminen

sosiaaliseen elämään syvällisempää näkemystä ja oivalluksia. Erilaiset tietämisen tavat tarjoavatkin varsin erilaiset lähtökohdat kokemusten jäsentelylle ja todellisuuden rakentamiselle. Czarniawska (2004) jatkaa Brunerin (1987) ajatusta siitä, että toisistaan varsin merkittävästikin eroavat tietämisen tavat tulisi nähdä toisiaan täydentävinä sekä ajattelua ja ymmärrystä monipuolistavina. Voidaan kuitenkin todeta, että narratiivit tarjoavat paitsi vaihtoehtoisen myös erilaisen ja itsessään arvokkaan tietämisen tavan, joka tarjoaa tutkijalle mahdollisuuden lähestyä eletyn elämän kokemuksia ja todellisuutta, jossa ihmiset päivittäin työskentelevät (Rhodes & Brown, 2005).

Sosiaalinen konstruktionismi keskittää tarkastelun ennen kaikkea prosesseihin ja prosessuaalisuuteen pysyvien rakenteiden sijaan, jolloin myös identiteetin voidaan kuvata rakentuvan sosiaalisissa prosesseissa ihmisten välisessä kanssakäymisessä alati muuttuen tai jopa kokonaan uudelleen muovautuen (Berger & Luckmann, 1987; Burr, 2015). Narratiivien kautta paitsi ymmärrämme ja järjeistämme ympäröivää sosiaalista maailmaa, myös muodostamme sosiaalisia identiteettejämme (Somers, 1994). Bergerin & Luckmannin (1987) mukaan identiteetti voidaan käsittää yhdeksi keskeiseksi subjektiivisen todellisuuden osatekijäksi, joka rakentuu moninaisissa sosiaalisissa prosesseissa samalla ollen sidonnainen ympäröivään yhteiskuntaan ja yhteiskunnallisiin rakenteisiin. Toisin sanoen identiteetti voidaan käsittää ilmiöksi, joka perustuu yksilön ja ympäröivän yhteiskunnan väliselle keskustelulle. Myös Gergen (1999, 62) toteaa kielen olevan keskeisimpiä keinoja, jonka avulla kuljetamme menneitä nykyhetkeen luodaksemme käsitystä tulevaisuudesta. Näin ollen myös identiteetti voidaan ymmärtää kielellisesti rakentuvaksi ja sosiaalisesti konstruoiduksi pysyvän tilan sijaan.

3.3 Laadullinen tapaustutkimus

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus rakentuu lähtökohdalle todellisen elämän kuvaamisesta (Hirsjärvi ym., 2009, 161). Koskisen, Alasuutarin & Peltosen (2005, 192) mukaan narratiiveja tutkitaan useimmiten kvalitatiivisesti, sillä narratiivien luonteen ja rakenteen takia niiden numeerinen mittaaminen on hankalaa. Laadullisen tutkimuksen perinteessä todellisuus ymmärretään sosiaalisesti rakentuneena ja kulttuurillisten merkitysten kautta tuotettuna ja tulkittuna. Laadullinen tutkimus tarjoaakin mahdollisuuden pyrkiä ymmärtämään ja tulkitsemaan tarkasteltavaa ilmiötä omassa kontekstissaan. (Eriksson & Kovalainen, 2008.)

Laadullisessa tutkimuksessa tyypillisesti suositaan ihmisiä tiedon keruun lähteinä ja välineinä, jolloin

tutkimus pohjautuu pääosin tutkijan omiin havaintoihin sekä esimerkiksi keskusteluihin tutkittavien kanssa (Hirsjärvi ym., 2009, 164). Laadullisten metodien valinnassa korostuukin tutkittavien ”ääni” eli näkemykset, kokemukset ja merkitykset. Laadullisen tutkimuksen lähtökohdat tukevat myös oman tutkimukseni lähtökohtia ja käsitystä todellisuuden rakentumisesta. On huomioitava, että laadullisessa tutkimuksessa tutkija ei kykene saavuttamaan täydellistä objektiivisuutta tai irtiottoa arvolähtökohdistaan (Hirsjärvi ym., 2009, 161). Myös tässä tutkimuksessa on huomioitava, että tutkijana asemoin itseni osaksi narratiivien tuottamista, jolloin hetkessä tuotetut narratiivit eivät edusta objektiivista totuutta, vaan tutkittavan subjektiivisia ja tilanteessa tuotettuja kokemuksia ja tulkintoja.

Olen tutkimuksessani keskittynyt yhteen vakuutusalan toimijaan, joten tutkimus voidaan luokitella luonteeltaan tapaustutkimukseksi. Tapaustutkimuksen avulla on mahdollista lähestyä erityisesti monisyisiä ja vaikeasti ymmärrettäviä ilmiöitä, kysymyksiä ja ongelmia. Lisäksi tapaustutkimuksessa pyritään antamaan tilaa monimuotoisuudelle välttämällä ylenpalttisia yleistyksiä ja liian yksinkertaistettua tutkimuksen asettelua. Erityisesti niin kutsutun intensiivisen tapaustutkimuksen perinteessä painotus on ennen kaikkea pyrkimyksissä ymmärtää, tulkita ja lähestyä tapausta ikään kuin sisältäpäin yksityiskohtaisemman tarkastelun saavuttamiseksi ja erilaisten näkökulmien avaamiseksi. (Eriksson & Kovalainen, 2008.) Tällöin tavoitteena on ennen kaikkea tuottaa ”hyvä tarina” eli yksi mahdollinen versio totuudesta sekä tietoa kohteena olevasta tapauksesta hyvin kontekstisidonnaisesti ottaen huomioon tapausta ympäröivän yhteiskunnallisen ja fyysisen ympäristön. Koska intensiivisen tapaustutkimuksen päätavoitteena ei niinkään ole tehdä yleistyksiä, on ensisijaisena mielenkiinnon kohteena tapauksen ”sisäinen maailma” omassa ainutlaatuisuudessaan. (Eriksson & Koistinen, 2014, 18.)

Laadullisen tutkimusperinteen mukaisesti yksittäisiä tapauksia käsitellään ainutlaatuisina yksityiskohtaisen tarkasteluotteen heijastuessa samalla myös aineiston analysointiin (Hirsjärvi ym., 2009). Toisaalta tutkimuksen haasteeksi saattavat nousta teoreettisten käsitteiden ja empirian huolellinen yhdistäminen (Eriksson & Koistinen, 2014, 19). Tapaustutkimuksen intensiivisen, ymmärryksen pyrkivän ja tulkinnallisen luonteen takia uskon tapaustutkimuksen tukevan tutkimukseni tavoitteita ja lähtökohtia samalla tarjoten mahdollisuuden identiteetin syvälliseen tarkasteluun.

3.4 Narratiivisuus tutkimusotteena

Ihmiset ovat luonnostaan tarinankertojia (McAdams & McLean, 2013, 233). Verrattuna ei-narratiiviseen aineistoon kertomukset näyttäytyvät rikkaampina, tiheämpinä, houkuttelevampina, helpommin muistettavina ja kontekstiinsa sidottuina (Eriksson & Kovalainen, 2008, 224). Tästä johtuen kertomusten on todettu olevan erinomainen keino tutkia myös identiteetin rakentumista (ks. esim. Gabriel, 1999; Hyvärinen, 2006; Vesala, 2014).

Metodologialtaan narratiivinen tutkimus korostaa monien perinteisten lähestymistapojen usein aliarvioimia ajallisuutta, moninaisuutta, refleksiivisyyttä ja subjektiivisuutta (Rhodes & Brown, 2005, 177). Toisin sanoen narratiivisessa tutkimuksessa yksityiskohtaisuus, seikkaperäisyys, yksilöllisyys ja konteksti nousevat etualalle (Riessman, 2008, 13). Narratiivisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole tuottaa yhtä ainoaa absoluuttista totuutta jostakin asiasta, vaan tarjota tulkinta totuudesta, yksi mahdollinen vaihtoehto tai näkökulma. Narratiivisen tutkimuksen luonne huomioon ottaen onkin täysin mahdollista, että samasta tapahtumasta kerrotaan usein eri tavoin tilanteesta ja kuulijoista riippuen. (Eriksson & Kovalainen, 2008.)

Sen sijaan, että tutkija ainoastaan löytää narratiivit hän myös osallistuu niiden muodostamiseen. Perinteisestä haastattelija-vastaja –asetelmasta poiketen narratiivisessa haastattelussa korostuvat molempien osapuolten aktiivinen osallistuminen narratiivien ja merkitysten rakentamiseen. Narratiivien tilannesidonnaisuudesta johtuen asemoin itseni tutkijana aktiiviseksi osapuoleksi ja osaksi narratiivien tuottamista enkä toimi ainoastaan ulkopuolisena ja passiivisena tarkkailijana. Narratiivisen haastattelun keskeisenä tavoitteena voidaankin pitää yksityiskohtaisten kuvausten ja selostusten tuottamista eikä niinkään tarkkoihin kysymyksiin annettuja lyhyitä tai yleisluontoisia vastauksia. (Riessman, 2008.)

Narratiivisen haastattelun luonteen mukaisesti myös tässä tutkimuksessa tavoitteena oli antaa ääni haastateltaville ja tarjota tutkittaville henkilöille mahdollisuus kertoa vapaasti omasta työurastaan ja kokemuksistaan. Vaikka varsinaista kaavaa tai reseptiä onnistuneeseen narratiiviseen haastatteluun ei olekaan, toteaa Riessman (2008, 24) avointen ja aihetta avaavien kysymysten tarjoavan haastateltaville paremmat edellytykset rakentaa vastauksensa itselleen merkityksellä tavalla. Kysymysten asettelun ja sanavalintojen lisäksi tutkijan on kuitenkin syytä keskittää huomionsa myös emotionaaliseen tarkkaavaisuuteen sekä vastavuoroisuuden ylläpitämiseen keskustelussa (Riessman, 2008, 24). Vastaavasti narratiivinen haastattelu edellyttää tutkijalta kykyä aktiiviseen kuuntelemiseen (Eriksson & Kovalainen, 2008, 217).

Tutkimusongelman luonne ja tutkimuksen tavoitteet huomioon ottaen uskon kerronnallisuuden ja erityisesti narratiivisen tutkimusotteen kautta saavutettavan ymmärrystä työperäisten identiteettien muovautumisesta. Kumpulan (2011, 54) mukaan työhön liittyviä identiteettejä muokatessaan ihminen ikään kuin rakentaa kertomustaan itsestään työssä. Lisäksi narratiivinen lähtökohta on todettu erityisen käyttökelpoiseksi tutkimuksissa, joiden fokuksena ovat muutostilanteet yksilön näkökulmasta käsin tarkasteltuna (Koskinen ym., 2005, 199).

3.5 Aineiston hankinnan kuvaus

Keräsin tutkimusaineiston kolmen viikon aikana huhti- ja toukokuussa 2017 narratiivisin haastatteluin. Tutkimusta varten haastattelin kahden kesken kymmentä pitkään vakuutusalanalla työskennellyttä työntekijää. Tutkimuksen kohteena olleet vakuutusalan työntekijät työskentelivät tutkimushetkellä samassa vakuutusalan yhtiössä yhteensä kolmessa eri toimipaikassa.

Haastattelut järjestettiin työajalla työntekijöiden omilla työpisteillä. Jokainen haastattelu oli kestoltaan keskimäärin 51 minuuttia. Nauhoitin haastattelut myöhempää aineiston litterointia ja analysointia varten. Haastattelujen suorittamisen jälkeen aloitin haastatteluiden litteroinnin. Kaiken kaikkiaan litteroitua aineistoa kertyi 82 sivua.

Hirsjärven ym. (2009, 164) mukaan laadullisessa tutkimuksessa kohdejoukko valitaan tarkoin sattumanvaraisen otannan sijaan. Tässä tutkimuksessa tutkimuskohteen muodostivat suomalaisen vakuutusyhtiön asiakasrajapinnassa työskentelevät työntekijät, jotka ovat toimineet vakuutusalan työtehtävissä vähintään kymmenen vuotta. Keskimääräinen vakuutusalanalla työskentelyaika tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden kesken oli 22 vuotta. Pitkään vakuutusalanalla työskennelleet sopivat tutkimuksen kohteeksi, sillä heidät on aikanaan palkattu vakuutusvirkailijoiden työtehtäviin mutta erilaisten työtä ja toimialaa muokanneiden muutosten myötä työn sisältö on oletettavasti muuttunut varsin merkittävästi viimeisen 10-20 vuoden aikana. Kuten vakuutusalan työntekijöiden narratiiveissa käy ilmi, erityisesti viimeisen 2-3 vuoden aikana muutos on ollut jatkuvaa ja päivittäistä työtä merkittävästi muovaavaa. Vakuutusalan ja työn sisällön kohdattua suuria muutoksia on oletettavaa, että myös työntekijöiden ammatillisiin identiteetteihin on kohdistunut muospaineita.

Tarkemmat tiedot haastateltavien työkokemuksesta ja ammattinimikkeistä on kerätty oheiseen taulukkoon 3. Kuten oheisesta taulukosta on havaittavissa, haastatteluhetkellä haastateltavat

työskentelivät hyvin erilaisissa työtehtävissä mutta heitä kaikkia yhdisti pitkän vakuutusalan työkokemuksen lisäksi asiakasrajapinnassa työskentely. Narratiiviselle tutkimukselle ominaisen tarinallisuuden säilyttämiseksi jokainen haastateltava on yksilöllisesti nimetty. Tosin haastateltavien anonymiteetin säilyttämiseksi haastateltavat eivät esiinny tässä tutkimuksessa omalla nimellään, vaan jokaisen haastateltavan nimi on muutettu.

Taulukko 3 Tutkimukseen osallistuneiden ammattinimikkeet tutkimushetkellä, työkokemus vakuutusalan työtehtävistä ja haastattelujen kesto.

Haastateltava	Ammattinimike	Vakuutusalan työkokemus vuosina	Haastattelun kesto (h)	Litteroitujen sivujen määrä
Kimmo	Myyntipäällikkö	16	00.40.02	8
Marjukka	Palveluneuvoja	12	00.55.43	10
Reijo	Korvausneuvoja	39	00.43.15	7
Minna	Korvausneuvoja	12	00.46.33	6
Ilkka	Myyntipäällikkö	14	00.45.52	6
Kati	Myyntipäällikkö	15	00.56.29	8
Sirkka	Korvausneuvoja	33	00.52.07	9
Jaana	Korvausneuvoja	20	00.50.09	7
Lauri	Liiketoiminnan tuki	40	01.13.00	10
Heli	Myyntipäällikkö	24	00.51.57	8

Narratiivisen tutkimusotteen sekä ennen kaikkea narratiivisen haastattelun omaksuminen tutkimusotteeksi vaikuttivat luontevalta valinnalta. Vaikka narratiivinen haastattelu oli minulle tutkijana uusi tutkimusmenetelmä, tarjosi se laajan, monivivahteisen sekä haastateltavien subjektiivisia kokemuksia korostavan tavan lähestyä vakuutusalan ammattilaisia. Haastattelun aluksi pyysin haastateltavia kertomaan vakuutusalan työtehtävissä kertyneen työuransa pituus sekä työtehtävänsä ja -nimikkeensä tällä hetkellä. Taustatekijöiden kartoittamisen jälkeen kehoitin haastateltavia omin sanoin kertomaan ja kuvailemaan omaa työuraansa lukuisine eri vaiheineen, muutoksineen ja sattumuksineen. Lisäksi laadin narratiivisen haastattelun tueksi muutamia laajoja ja avoimia apukysymyksiä, joiden tarkoituksena oli tarpeen vaatiessa avustaa tutkimushenkilöitä kertomaan työurastaan ja kokemuksistaan samalla tukien narratiivien tuottamista. Haastattelun tueksi laaditut apukysymykset olivat hyvin laajoja ja käsittelivät esimerkiksi erilaisten tapahtumien ja kokemusten esiin nostaneita ajatuksia ja tunteita. Näin ollen apukysymysten ensisijainen tehtävä oli

tarvittaessa tukea tutkimushenkilöä ja pitää keskustelu käynnissä, eikä ohjailla haastattelun kulkua ja keskittää keskustelua vain tiettyihin teemoihin.

Vaikka narratiivisuus tutkimusotteena on varsin jäsentymätön eikä haastattelutilanne perustu tiukan ennalta määritellyn agendan läpikäynnille, nousi vakuutusalan työntekijöiden narratiiveissa esiin muutamia yhteisiä teemoja. Esiinnousseet teemat muodostuivat tutkimukseni kannalta erittäin keskeisiksi esimerkiksi aineiston analysoinnin yhteydessä. Keskeisiä haastatteluissa ilmenneitä teemoja olivat:

- Vakuutusallalla työskentely ennen ja nyt; oman työtarinan rakentuminen
- Kokemukset erilaisista työhön kohdistuneista muutoksista
- Erilaisiin muutoksiin sopeutuminen
- Käsitykset tulevaisuudesta

Otaen huomioon narratiiviselle haastattelulle ominaisen avoimuuden ja jäsentymättömyyden tarjosi narratiivinen tutkimusote myös haasteita. Haastattelutilanne oli myös kaikille haastateltaville uusi. Monet haastateltavat odottivatkin haastattelulta perinteistä haastattelija – haastateltava –asetelmaa, tutkijan ohjausta ja tukea sekä selkeää agendaa, jota yksityiskohtaisesti noudattaa. Ennalta laadittujen, narratiivien tuottamista tukevien avointen kysymysten laatiminen osoittautui joissakin tapauksissa hyödylliseksi keskustelun herättämiseksi, avaamiseksi ja käynnistämiseksi, vaikka pyrin tukemaan haastateltavia vapaaseen kerrontaan.

Oman kokemukseni mukaan haastattelutilanteissa merkittävään asemaan nousivat avoimen ja luottamuksellisen suhteen muodostaminen haastateltavan kanssa. Pyrin luottamuksen muodostamiseen tietoisesti jo tutkimusprosessin varhaisissa vaiheissa, jolloin toivoin mahdollisuutta päästä itse henkilökohtaisesti kertomaan tutkimusaiheestani organisaation työntekijöille. Moni työntekijä muistikin kasvoni ja tutkielman aiheen tuosta kyseisestä useita kuukausia aiemmin järjestetystä tilaisuudesta. Tukeakseni ja rohkaistakseni tutkittavia jakamaan tarinansa, kiinnitin huomioita myös omaan olemukseeni ja tapaani puhua haastattelutilanteessa. Pyrin luomaan mahdollisimman vapautuneen tunnelman kertomalla haastattelun aluksi avoimesti itsestäni, opinnoistani ja tutkimuksestani sekä korostamalla tutkimuksen luotettavuutta ja anonyymiteettiä.

Kuten jo osin oli ennalta aavistettavissa, oli tutkimushenkilöiden kerronta ajoittain luonteeltaan poukkoilevaa. Pääosin kerronta ja narratiivien tuottaminen käynnistyivät kunnolla vasta noin puolen tunnin keskustelun jälkeen. Loppua kohden jotkut haastateltavista intoutuivat jopa toden teolla muistelemaan naureskellen menneitä tapahtumia ja sattumuksia vuosien takaa. Tuotettuihin narratiiveihin heijastuivatkin vahvasti sekä moninainen työhistoria vakuutusalan työtehtävistä että kunkin haastateltavan oma persoona. Jo haastattelutilanteessa oli mielenkiintoista havaita, että vaikka useat haastateltavat henkilöt olivat urallaan kokeneet useita samoja tai samankaltaisia muutoksia, oli jokainen yksittäiselle muutokselle annettu tulkinta ja merkitys ainutlaatuinen ja täysin kertojansa näköinen.

3.6 Aineiston käsittely ja analysointi

Aineiston käsittely ja analysointi osoittautuivat paitsi mielenkiintoisiksi myös haasteellisiksi tutkimuksen vaiheiksi. Erityisesti aineiston analysointi osoittautui monivaiheiseksi prosessiksi, joka vaati runsaasti aikaa, kärsivällisyyttä sekä kykyä lukea ja tulkita aineistoa avoimin mielin. Aineiston analysointi edellyttikin aineiston useaa läpilukukertaa, jäsentelyä ja erittelyä.

Kuten Polkinghorne (1988, 176) toteaa, narratiivisessa tutkimuksessa huomio kiinnittyy ennen kaikkea tutkimusprosessin läpinäkyvyyteen sekä aineiston käsittelyn luotettavuuteen. Näin ollen olen pyrkinyt kuvaamaan mahdollisimman tarkasti ja systemaattisesti aineistoni käsittelyä ja analysointia. Seuraavissa alaluvuissa esittelen aineiston analysointimenetelmäksi valittua narratiivista analyysia ja syvennyn yksityiskohtaisemmin narratiivisessa analyysissa hyödynnettyihin rakenteelliseen ja temaattiseen analyysiin. Lisäksi syvennyn aineiston lopulliseen analysointiin ja narratiivien uudelleen kirjoittamiseen.

3.6.1 Narratiivinen analyysi

Valitsin aineiston analysointimenetelmäksi narratiivisen kertomusten analyysin, jossa huomio keskittyy ennen kaikkea siihen, miten ja miksi nimenomaiset henkilöt muodostavat ja kertovat kertomuksensa jossakin nimenomaisessa sosiaalisessa tilanteessa juuri niin kuin kertovat. Keskeisiä tarkasteltavia kysymyksiä ovat esimerkiksi: Millaisia asioita ja tapahtumia kertomuksissa ilmenee ja miksi? Millaisia olettamuksia kertomuksissa ilmenee? Mitä kertomuksen kerronnalla tavoitellaan? Ilmeneekö kertomuksissa kenties ristiriitaisuutta, ääneen sanomattomia asioita tai

epäjohdonmukaisuutta? (Riessman, 2008.) Edellä luetellut kysymykset olivat läsnä myös omaa tutkimusaineistoani analysoidessani.

Vaikka narratiivisessa tutkimusperinteessä erilaisten analysointitapojen käytöstä ei vallitse selkeää yksimielisyyttä, on analyysimenetelmän valinnassa keskeistä ymmärtää ero narratiivisen analyysin ja narratiivien analysoinnin välillä (Polkinghorne, 1995, 177). Narratiivien eli kerronnan analyysissa huomio kiinnittyy erityisesti aineiston kielelliseen analysointiin tarkentamalla huomio esimerkiksi narratiivien rakenteisiin, juoneen ja kieleen. Narratiivisessa analyysissa ollaan sen sijaan ensisijaisesti kiinnostuneita narratiivien sisällöstä, kuten erilaisista kertomuksissa ilmenneistä tapahtumista, sattumuksista ja toiminnasta (Eriksson & Kovalainen, 2008.) Koska olen tutkimuksessani ensisijaisesti kiinnostunut tutkimushenkilöiden tuottamien narratiivien sisällöstä, erilaisista kokemuksista, annetuista merkityksistä ja merkitysrakennelmista, valikoitui edellä mainittu narratiivinen analyysi osaksi tutkimustani.

Narratiivisen analyysin keskeinen piirre on, että narratiivinen aineisto toimii pohjana uusien narratiivien ja kertomusten tuottamiselle (Eriksson & Kovalainen, 2008, 217). Tässä tutkimuksessa narratiivisen analyysin avulla oli pyrkimyksenä tuottaa identiteettinarratiiveja eli eräänlaisia mallikertomuksia narratiivisen aineiston pohjalta. Aineiston analyysin perusteella muodostettujen identiteettinarratiivien avulla pyrin muodostamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisen käsityksen tutkittavien henkilöiden kokemuksista ja pyrkimyksistä uudelleen rakentaa identiteettiään työn sisällön muutoksissa.

Pyrkimyksissäni vastata kysymyksiin ”mitä on kerrottu?” ja ”miten on kerrottu?” käytin apunani temaattista analyysia, johon yhdistin strukturoidun eli rakenteellisen analyysin piirteitä. Rakenteellisen analyysin avulla pyrin analysoimaan, erottelemaan ja kategorisoimaan aineistoa erityisesti rakenteellisten ja juonellisten osatekijöiden perusteella keskittymättä kuitenkaan liikaa kielelliseen analysointiin. Lisäksi rakenteellinen analyysi tarjosi luontevan väylän syventyä aineistoon ennen temaattisen analyysin ja identiteettinarratiivien uudelleen kirjoittamisen aloittamista. Aineiston teemoittelun avulla pyrin erottelemaan aineistosta erilaisia esiin nousevia kokemuksia ja niille annettuja merkityksiä. (Eriksson & Kovalainen, 2008.) On kuitenkin huomioitava, että narratiivit eivät puhu puolestaan tarjoten suoraa tarkasteluikkunaa minuuden ytimeen, vaan edellyttävät aina tarkkaavaista ja perusteellista tulkintaa (Riessman, 2008, 3). Huolimatta narratiivisen analyysin varsin vapaasta ja avoimesta luonteesta edellyttää se tutkijalta määrätietoista, jäsenneltyä ja systemaattista työskentelyä läpi aineiston analysoinnin. Pyrin myös

omassa työskentelyssäni johdonmukaiseen, järjestelmälliseen ja mahdollisimman läpinäkyvään aineiston analysointiin heti analysoinnin alusta alkaen.

Aineiston narratiivinen analyysi rakentui neljän eri vaiheen ympärille (ks. taulukko 4). Aloitin aineiston yksityiskohtaisemman käsittelyn ja analysoinnin litteroinnin valmistuttua. Koska litteroitua aineistoa kertyi yhteensä yli 80 sivua, päätin aloittaa varsin laajaan aineistoon perehtymisen tarkastelemalla ensin aineistoa kokonaisuudessaan ja syventymällä vasta sitten yksityiskohtaisemmin yksittäisiin kertomuksiin sekä edelleen erilaisiin rakenteisiin ja teemoihin. Aineiston analyysia prosessina olisikin mahdollista kuvata oheisen taulukon sijaan myös eräänlaisena alaspäin kaventuvana suppilona.

Taulukko 4 Aineiston analyysin vaiheet

Analyysivaihe	Vaiheen kuvaus
Kokonaisvaltainen aineistoon tutustuminen	Aineistoon tutustuminen ja perehtyminen: Mistä puhutaan? Mitä nousee esiin? Mitä ja miten on kerrottu?
Alustava analyysi ja narratiivien rakenteiden tarkastelu	Mistä osatekijöistä narratiivit muodostuvat? Miten erilaisista tapahtumista ja asioista puhutaan?
Lopullinen analyysi: temaattinen kokemusten analyysi ja narratiivien uudelleen kirjoittaminen	Narratiivien sisältöön, kokemuksiin ja merkityksiin syventyminen, liminaalit kokemukset, identiteettinarratiivien uudelleen kirjoittaminen

Keskitin aineiston litteroinnissa huomioni ensisijaisesti siihen, mitä haastateltavat kertoivat. En litteroinut esimerkiksi puheen lomassa olleita taukoja tai puheen intonaatioita. Koska halusin käyttää suoria sitaatteja osana tutkimukseni tuloksia, jouduin muutamissa tapauksissa selkeyttämään kieliasua ymmärrettävämpään muotoon esimerkiksi täytesanoja poistamalla narratiivien sisältöön kuitenkaan kajoamatta. Aloitin aineiston alustavan analysoinnin tulostamalla litteroidun aineiston, lukemalla sivuja useaan kertaan läpi sekä tekemällä omia merkintöjäni, huomioita ja alustavia havaintojani tekstin joukkoon. Pyrin keskittämään huomioni siihen, mistä narratiiveissa puhutaan, miten eri asioista ja kokemuksista puhutaan sekä millaisia alustavia tekijöitä narratiiveista nousee esiin. Varsinaiseen aineiston analysointiin en vielä tässä vaiheessa kuitenkaan pyrkinyt. Perinteisen ”kynä ja paperi” –menetelmän avulla koin saavani konkreettisemmän otteen aineistostani samalla kirjoittaen ylös kaikki esiinnousseet ajatukset sekä jo litteroinnin aikana tekemäni havainnot.

Aineistoon syventymistä seurasi aineiston alustava analysointi, johon hyödynsin rakenteellisen analyysin piirteitä. Aineiston lopulliseen analysointiin ja identiteettinarratiivien kirjoittamiseen siirryin vasta alustavan analysoinnin, aineiston teemoittelun sekä teemojen analysoinnin jälkeen. Seuraavissa alaluvuissa syvennyn tarkemmin aineiston analysointiin erittelemällä yksityiskohtaisemmin analyysin eri vaiheita: alustavaa analyysia, narratiivien rakenteellisten piirteiden erittelyä, aineiston teemoittelua, temaattista kokemusten analyysia ja identiteettinarratiivien uudelleen kirjoittamista.

3.6.2 Alustava analyysi ja narratiivien rakenteen analysointi

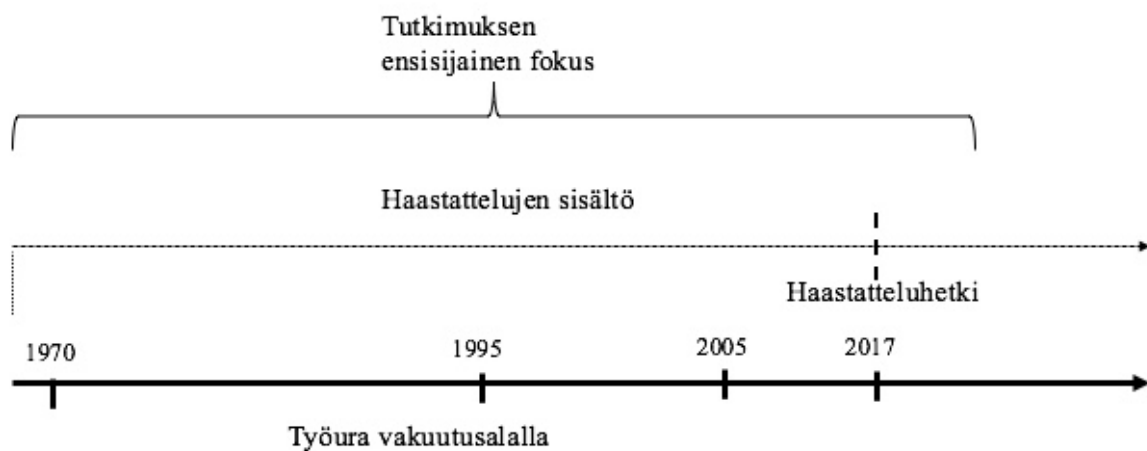
Päätin aloittaa aineiston analysoinnin keskittymällä ensin siihen, mistä narratiiveissa puhutaan ja millaisista palasista ne rakentuvat. Alustavassa analyysissa keskitin huomioni ennen kaikkea narratiivien rakentumiseen eri osatekijöineen.

Alustavan analyysin tueksi hyödynsin narratiivien rakenteellisen analyysin piirteitä. Narratiivien rakenteellisessa analyysissa tarkastelun keskipiste ei niinkään ole narratiivien sisällössä, vaan itse narratiivissa eli kerronnassa (Riessman, 2008, 77). Tässä tutkimuksessa lähtökohta narratiivien rakenteiden analysoinnille pohjautui kiinnostukselle siitä, miten narratiivin rakenne ilmentää kertomusta ja kertomuksen kulkua, jolloin fokus ole niinkään kielellisessä tutkimuksessa. Rakenteellinen narratiivinen analyysi tarjoaa työkaluja syventyä yksilöiden keinoihin rakentaa kielellisin keinoin itseään ja historiaansa (Riessman, 2008, 103) samalla, kun temaattisen ja rakenteellisen analyysin voidaan nähdä täydentävän toisiaan pyrkimyksissä ymmärtää narratiivisen identiteetin rakentumista työn muutoksissa. Alustava analyysi tarkentui usean aineiston läpilukukerran jälkeen seuraaviin alla lueteltuihin tekijöihin, joista jokaisen tarkempaa analysointia erittelen yksityiskohtaisesti seuraavissa neljässä alaluvussa:

- Aikajana, jolle kertomukset rakentuvat
- Erityiset tapahtumat, joiden ympärille tapahtumat kietoutuvat
- Kertomuksissa ilmenevät ihmiset
- Juonen rakenne (progressiivinen/regressiivinen)

Aikajana ja ajallinen järjestys

Huolimatta tutkimushenkilöiden ajoittain poukkoilevastakin kerronnasta järjestäytyivät haastateltavien jakamat narratiivit kertomukselle tyypilliseen muotoon ja kronologiseen aikajärjestykseen vakuutusalan työntekijöiden työuran mittaiselle aikajanalle. Haastateltavat keskittyivät kertomuksissaan pääasiassa erittelemään jo koettuja työn muutoksia mutta viittasivat myös käsityksiin tulevasta. Haastateltavista henkilöistä ensimmäiset olivat aloittaneet vakuutusalan työtehtävissä 1970-luvun lopussa, kun taas keskiarvollisesti ura vakuutusosalalla oli alkanut vuonna 1995. Haastateltavista nuorimmat olivat haastatteluhetkellä työskennelleet alalla keskimäärin vuodesta 2005 lähtien. Näin ollen narratiivien sisältö käsittää varsin laajan aikaperspektiivin. Pyrin havainnollistamaan narratiivien ajallista rakentumista oheisen kuvion 9 avulla.



Kuvio 9 Narratiivien rakentuminen aikajanalle

Narratiivit rakentuvat pääosin haastateltavien oman uran alun, keskivaiheiden ja tulevaisuuden näkymien ympärille samalla noudatellen haastateltavien henkilökohtaista työuran kulkua eikä niinkään esimerkiksi vuosikymmenten vaihteluita. Useat haastateltavat aloittavat narratiivinsa kuvailemalla päätymistään tai ”ajautumistaan” vakuutusalan työtehtäviin. Moni haastateltava onkin päätenyt alalle lähes sattumalta ilman varsinaista alan pohjakoulutusta esimerkiksi Jaanan kuvailemalla tavalla: *”Mä en tiennyt vakuutuksista mitään. Mulla oli kaks pientä lasta ja mulla ei ollu työpaikkaa, mihin olisin palannut. Sitten X:ään haettiin ihan asiakaspalveluihmistä ja mä hain sitä paikkaa ja pääsin sinne, ja aloitin tosiaan ihan nollasta.”* (Jaana)

Useat haastateltavat kertovat työskennelleensä uransa aikana useissa eri vakuutusalan työtehtävissä takanaan usein kymmenien vuosien kokemus saman työnantajan palveluksessa. Vaikka vakuutusalan työtehtäviä voidaan pitää korkeaa ammattitaitoa vaativina, kuvailevat useat haastateltavat työhön

perehdytystä nopeaksi ja lyhyeksi, jolloin ammattitaito ja erityisosaaminen ovat kehittyneet vuosien varrella päivittäisen työn ohessa Minnan kuvailemalla tavalla: *”Et niinku työ tekijäänsä on opettanut et tää on niin valtavan laaja tää osaamisalue mitä on tarvinnut osata et sit on vaan tilanteita tullut ja eteenpäin.”*

Narratiivien keskiosan muodostavat erilaiset työuran aikana merkittäväksi koetut tapahtumat, työtehtävien ja -nimien vaihdokset sekä työhön kohdistuneet muutokset. Haastateltavat etenevät narratiiveissaan pääsääntöisesti ”suoraan asiaan” kertoen työuransa eri vaiheista eritellen samalla useita omaan työhön kohdistuneita muutoksia ja yleisiä alaa muovanneita muutoksia. Luonnollisesti myös lasten syntymä, pidetyt äitiyslomat tai vanhempainvapaat jaksottavat erityisesti naispuolisten haastateltavien narratiiveja. Kertomuksissaan haastateltavat keskittyvät erityisen yksityiskohtaisesti erittelemään muutoksia, jotka ovat kohdistuneet konkreettisesti heidän omiin työtehtäviinsä tai esimerkiksi vakuutuslajeihin, joiden parissa he työskentelevät. Työhön kohdistuneiden muutosten tarkastelu omista työtehtävistä käsin käy ilmi esimerkiksi liikennevakuutusten parissa työskentelevän Kimmon kertomuksesta:

”Tosiaan tää liikennevakuutuspuoli ja nää vakuutusyhtiöiden vaihdot on ollu semmosia aika merkittäviä asioita kuitenkin, että [ajoneuvojen] bonuksia ei enää [siirretä] millään paperilla, että se oli ihan käsittämätöntä. Ne on ollut semmosia todella hyviä muutoksia.” (Kimmo)

Aineiston alustavassa analyysissä kävi ilmi, että myös organisaation rakenteisiin kohdistuneet muutokset jaksottavat narratiiveja. Muihin narratiiveissa pidemmälle aikaperspektiiville jaksottuneisiin työtä muovanneisiin muutoksiin nähden organisaatioon kohdistuneet muutokset näyttäytyvät tarkkarajaisina ”rysähdyksinä”. Esimerkiksi erilaiset uran aikana koetut vakuutusyhtiöiden väliset fuusiot muodostavat narratiiveissa eräänlaisen aikajanan (”ennen ja/tai jälkeen fuusion”) sekä viitekehyksen erilaisille vuosien varrella koetuille muutoksille luoden samalla vertailuasetelman nykypäivän ja menneen välille: *”-- se työ oli semmosta leppoisaa ja meillä oli valtavan hauskaa. Nauru raikui konttorilla ja sitten pikkuhiljaa muutettiin näihin isompiin tiloihin. Ja sitten tosiaan tuli näitä fuusioita.” (Jaana)*

Kuten Vesalakin (2014, 86) tutkimuksessaan havaitsi, erilaiset narratiiveissa kerrotut tapahtumat nivoutuvat vahvasti erilaisiin organisaation vaiheisiin. Erilaiset organisaatiomuutokset, kuten vuosien varsilla tapahtuneet yritysjärjestelyt ja –fuusiot muodostavatkin tutkittavien narratiiveissa selkeitä

kiinnikekohtia, joiden avulla henkilöt järjestelivät kertomustaan. Erityisen selkeitä kiinnikekohtia muodostavat moninaiset organisaatiomuutokset, joiden seurauksena organisaation rakenteisiin ja työyhteisöön on kohdistunut muutoksia ja uudelleenjärjestelyä. Myös Sirkan kertomuksessa käy ilmi jaottelu työhön kohdistuneiden muutosten ja organisaatioon kohdistuneiden muutosten välillä: *”Alkumetreillä ihan papereiden kanssa touhuttiin, että paperilta tehtiin ensin ja talletettiin et nythän tehdään suoraan järjestelmiin kaikki et sillä lailla on muuttunut. Sit on ollu nää fuusiot.”*

Vaikka narratiivit keskittyvät ja rakentuvat vahvasti oman työn ympärille, myös työn ulkopuolella tapahtuneet merkittäviksi koetut elämäntapahtumat nivoutuvat osaksi kertomusta haastateltavien puheessa. Kuten Jaanan kertomuksesta käy ilmi, lapsen merkkipäivä toimii eräänlaisena kiinnikkeenä, jonka avulla paikallistaa myös työhön kohdistuneita muutoksia osaksi aikajanaa: *”No sitten tää fuusio, niin sehän tippui niinkun pommi silloin. Koska se sitten oli... Mä oon pannut sen... Rupesin miettimään, kun poika täytti 18 just silloin seuraavana päivänä, kun se uutinen tuli.”*

Merkittävät tapahtumat

Jo alustavassa analyysissä kävi ilmi, että merkittäviksi tapahtumiksi narratiiveissa nousevat henkilökohtaiseen työuraan kohdistuneet muutokset, työnkuvaan ja päivittäiseen työn tekemiseen kohdistuneet muutokset sekä erilaiset organisaatiomuutokset. Omaan uraan kohdistuneita merkittäviä tapahtumia muodostavat esimerkiksi uran varrella tapahtuneet työnantajan, fyysisen työskentelylokaation sekä työtehtävien ja –nimikkeiden vaihdokset. Erityisesti esiin nousevat työnimikkeiden ja työtehtävien vaihdokset sekä esimerkiksi vaihdokset toisen vakuutusyhtiön palveluksesta toiseen. Kuten Minna kertomuksessaan kuvailee, siirtymät erilaisten työtehtävien välillä samankin organisaation sisällä ovat olleet merkittäviä muutoksia:

”Sinänsä muutos on ollut se, että on siirtynyt asiakaspalvelusta sinne korvauspuolelle. Ne on kuitenkin kaksi niin eri maailmaa. Mun mielestä korvauspuolella saa ehkä enemmän sitä negatiivista asiakaspalautetta kuin siinä asiakaspalvelussa, että se on varmaan suurin muutos.”

Laajemmat vakuutusalaan yleisesti muovanneet muutokset heijastuvat haastateltavien kertomuksiin konkreettisina esimerkkeinä päivittäiseen työhön kohdistuneista muutoksista. Laajempiin megatrendeihin ja vakuutusalaan muovanneisiin muutoksiin nähden useat päivittäiseen työskentelyyn heijastuneet ns. pienemmät muutokset nousevat narratiiveissa esiin. Useat haastateltavat kuvaavat

narratiiveissaan hyvin yksityiskohtaisesti erilaisia muutoksia, kuten esimerkiksi järjestelmiin kohdistuneita muutoksia, internetin ja muiden sähköisten kanavien merkityksen nousemista, kasvokkaisten asiakaskohtaamisten ja perinteisen paperityön vähenemistä, rahaliikenteen poistumista sekä työn organisoinnin tehostumista taustatyön samalla vähentyessä.

Lisäksi alustavassa analyysissä kävi ilmi, että organisaation rakenteisiin kohdistuneet muutokset, kuten erilaiset fuusiot ovat vaikuttaneet työyhteisöön yhdistämällä keskenään varsin erilaisista organisaatiokulttuureista lähtöisin olevia ihmisiä, kasvattamalla henkilöstön määrä sekä osaltaan lisäämällä henkilöstön vaihtuvuutta. Oheisessa taulukossa 5 olen pyrkinyt erittelemään narratiiveissa eriteltyjä työhön ja työn tekemiseen kohdistuneita muutoksia.

Taulukko 5 Narratiiveissa eriteltyt työhön kohdistuneet muutokset.

Eritelty työhön kohdistunut muutos	Haastateltavat
Teknologian kehittyminen	Kimmo, Sirkka, Reijo, Minna, Jaana, Marjukka, Lauri, Ilkka
Organisaatorakenteiden muutokset (esim. fuusiot)	Kimmo, Sirkka, Jaana, Minna, Ilkka, Kati, Marjukka, Lauri
Sähköisten asiointikanavien lisääntyminen	Minna, Jaana, Kimmo, Sirkka, Ilkka, Kati, Marjukka
Asiakaskäyttäytymisen muutos	Sirkka, Reijo, Minna, Jaana, Lauri
Myynnillisyyden korostuminen	Kimmo, Ilkka, Marjukka, Kati, Heli
Työnkuvan laajeneminen	Minna, Jaana, Marjukka, Heli, Ilkka
Tuotekirjon kasvu	Minna, Jaana, Heli, Kati, Sirkka
Osaamisvaatimusten nousu	Jaana, Minna, Reijo, Heli
Oman erityisalueen kaventuminen	Sirkka, Reijo, Kimmo
Työn vaatimustason nousu	Marjukka, Heli, Kati
Toimialarajojen laajentuminen	Kimmo, Heli, Jaana
Ulkoisen sääntelyn lisääntyminen	Marjukka

Kertomuksissa esiintyvät ihmiset

Narratiiveissa esiintyvien aikajaksojen ja merkittävien tapahtumien erittelyn lisäksi keskityin alustavassa analyysissä tarkastelemaan henkilöitä, joita narratiiveissa esiintyy. Narratiiveissa

korostuvat erityisesti asiakkaiden ja työyhteisön merkitys sekä suhde esimiehiin ja organisaation johtoon. Kaikissa narratiiveissa nousivat esiin asiakkaiden ja asiakastyön merkitys. Asiakkaiden on koettu ja koetaan edelleen olevan työn ytimessä ja muodostavan osaltaan työn mielekkyyden, tarkoituksen ja merkityksellisyyden kokemuksen. Asiakassuhde koetaan arvokkaaksi ja tarkoin vaalituksi. Vastaavasti myös asiakastyön haasteet tunnistetaan. Lähes kaikissa narratiiveissa asiakkaiden todetaankin olevan sekä työn rikkaus että suurin haaste. Esimerkiksi Kimmo ja Heli kuvailevat narratiiveissaan asiakkaiden muodostavan työn ”suolan”.

”-- mä tykkään niistä asiakkaista. Se on paras asia.” (Kimmo)

”Asiakkaathan tekee tän työn niinku hauskaks ja et on mielenkiintoo, ja tietty täytyy ollakin vähän hullu täs hommas ja utelias ihmisten asioihin – olla kiinnostunut, vaikkei kiinnostaisikaan.” (Heli)

Narratiiveissa esiin nousseet asiakastyöhön liitetyt haasteet vaikuttavat liittyvän pääsääntöisesti asiakkaiden kohtaamiseen tilanteissa, joissa asiakas on saanut esimerkiksi kielteisen korvauspäätöksen. Suurimmaksi haasteeksi haastateltavat nostavat vuorovaikutussuhteen luomisen asiakkaan kanssa ja taidon kääntää negatiivinenkin asiakaskokemus positiiviseksi. Sirkan kokemuksen mukaan asiakastyön haasteellisuus on lisääntynyt entisestään asiakaspalvelun siirryttyä yhä enemmän teknologisvälitteisemmäksi:

”-- puhelimessa varsinkin, kun sä et nää sitä ihmistä ja sieltä saattaa tulla tiukkaakin tekstiä niin pitää oppia haistamaan se, että ei ylitä sitä asiakasta millään lailla eikä niinkun tyrmää, että tulee niinkun vuorovaikutteinen keskustelu.”

Myös kollegat ja työyhteisö nousevat narratiiveissa esiin selkeänä työn jaksamista tukevana tekijänä. Huolimatta organisaation rakenteisiin ja työn organisointiin kohdistuneista muutoksista vakuutusalan työntekijät kokevat työyhteisössä vallitsevan hyvän yhteishengen, jolloin ”saman henkiseksi” koetun yhteisön kesken myös omia murheita ja huolia on ollut mahdollista jakaa. Kuten Heli kuvailee, oma työyhteisö koetaan varsin tiiviiksi: *”Meil on tääl tosi hauskaa. Täällä on mukavaa. Hauska porukka ja me ollaan täällä omassa rauhassa ja tehdään mitä tehdään.”*

Työyhteisön lisäksi myös suhde esimiehiin ja organisaation johtoon korostuvat narratiiveissa. Huolimatta erilaisista työhön ja organisaatioon kohdistuneista muutoksista suhteet lähiesimiehiin

näyttäytyvät varsin lämminhenkisinä. Kuten Jaana kertomuksessaan kuvailee, tiivis työyhteisö, läheiset suhteet lähimpiin esimiehiin sekä pitkään rinnalla olleet kollegat ovat olleet merkittävä tuki myös erilaisissa muutostilanteissa:

”Meillä on täällä kauheen hyvä työyhteisö. -- ja meitä on paljon semmosia ihmisiä ketkä on ollu tässä talossa kauan, et niinku tunnetaan toinen toisemme ja on on ollut helppo puhuu. Et se kollegan tuki on ollut semmonen mikä on auttanut. Esimies on ollu tos käytävän toisel puolel koko ajan ja on niinku ollu helppo lähestyy. Sillä tavalla on ollu helppo jatkaa tätä arkea tässä.”

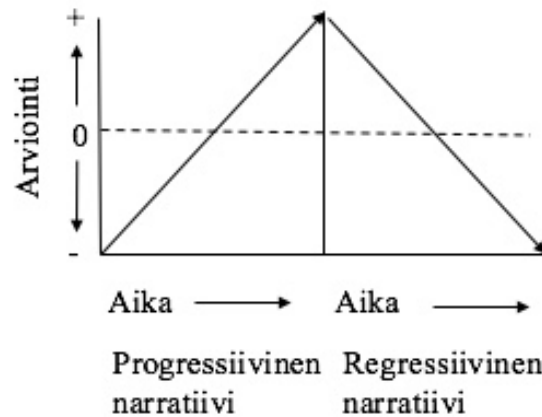
Vaikka suhteet lähimpiin esimiehiin koetaan läheisiksi, heijastuu erilaisten työhön kohdistuneiden muutosten mukanaan tuoma epävarmuus työntekijöiden puheessa suhteessa yhtiön ylempään johtoon. Moni haastateltavista kokee, että ruohonjuuritason työntekijöinä heillä ei juuri ole ollut päätös- tai vaikutusvaltaa erilaisiin työhön kohdistuviin muutoksiin, jolloin johdon päätösten mukanaan tuomiin muutoksiin on vain ollut pakko sopeutua. Epävarmuus tulevasta, osin puutteellinen sisäinen viestintä sekä eräänlainen kahtiajako johdon ja työntekijöiden välillä heijastuvat narratiivien kielelliseen ilmaisuun esimerkiksi Jaanan ja Minnan kokemuksissa:

” -- eihän sitä koskaan tiedä mitä herrat suunnittelee.” (Jaana)

”-- tuntuu, että aika moneen asiaan ei pysty vaikuttamaan, että sitte vaan mennään sillä, et musta tuntuu et koko ajan on joku muutos, et on joku hanke et siin on aikataulu ja ne aikataulut on liian tiukkoja ja tietää et ne venyy ja vanuu.” (Minna)

Juonen rakenne

Vaikka rakenteellisen analyysin tavoite ei ensisijaisesti tässä tutkimuksessa ollut kielellisten rakenteiden erittely, pyrin kuitenkin hahmottamaan myös narratiivien juonellista rakentumista. Polkinghornen (1988, 167) mukaan ei ole olemassa yhtä tarkasti määriteltyä tapaa, typologiaa tai menetelmää, jonka kautta juonen rakenteita olisi mahdollista tyypitellä. Tarkastelumenetelmän valinta riippuukin pääosin tutkijan edustamasta tieteenalasta ja mielenkiinnonkohteista. Gergen (1999, 71) esittelee kaksi melko riisuttua narratiivin muotoa, joita ovat progressiivinen eli nouseva narratiivi sekä regressiivinen eli laskeva narratiivi (ks. kuvio 10).



Kuvio 10 Progressiivinen ja regressiivinen narratiivi (Gergen, 1999, 71).

Omaa elämää ja erilaisia elämäntapahtumia järkeistääksemme asetamme usein narratiiville jonkinlaisen tavoitteen tai päämäärän (esimerkiksi ”näin minusta tuli X” tai ”näin päädyin tilanteeseen Y”). Päämäärästä riippuen yksilö järjestee erilaisia tapahtumia eräänlaiselle kaksiulotteiselle aikajanelle sen mukaan vievätkö tapahtumat kohti päämäärää vai siitä poispäin. Progressiivinen narratiivi edustaaakin narratiivia, jossa päämäärä on positiivinen (esimerkiksi voitto, saavutus, onnistuminen), kun taas regressiivisen narratiivin lopputulema on negatiivissävytteinen (esimerkiksi häviö tai epäonnistuminen). (Gergen, 1999.)

Jo alustavassa analyysissä kävi ilmi, että vakuutusalan työntekijöiden narratiivien juonellinen rakenne rakentuu kertomukselle tyypillisten alun, keskikohdan ja lopun ympärille. Juonen rakenne noudattelee usean haastateltavan tapauksessa lähes samaa kaavaa, sillä ensin haastateltavat kertovat päätyemisestään alalle, erilaisista työtehtävistään ja niihin kohdistuneista muutoksista ja lopuksi tulevaisuuden näkymistään. Juonen rakenteelle vaikuttaa myös olevan tyypillistä käsitys menneistä työvuosista leppoisina työn vaatimusten koko ajan noustessa ja muutostahdin kiristyessä. Samalla haastateltavat rakentavat narratiiveissaan eräänlaista vertailuasetelmaa nykypäivän ja menneiden vuosien välillä, joka heijastuu myös narratiivien rakenteeseen vuoropuheluna omien kokemusten ja menneiden tapahtumien uudelleen tulkinnan välillä.

Koetusta muutostahdin kiristymisestä huolimatta selkeästi progressiivisissa narratiiveissa erilaiset muutokset koetaan pääsääntöisesti positiivisina mahdollisuuksina, kun taas regressiivisimmissä narratiiveissa painotus on vahvemmin nostalgisessa ”ennen oli paremmin” –ajattelussa. Vaikka

Gergen (1999) jakaa narratiivit juoneltaan joko progressiiviseen tai regressiiviseen narratiiviin, on useassa vakuutusalan työntekijän narratiivissa havaittavissa piirteitä kummastakin narratiivin muodosta. Gergen (1999, 70) huomauttaakin, että käytännössä narratiivien rakenteet ovat usein huomattavasti monisäikeisempiä, mutkittelevampia ja poukkoilevimpia kuin edellä esitetyt progressiivisen ja regressiivisen narratiivin esimerkit.

Varsin suurista vakuutusalan työtehtäviin suuntautuvista muutospaineista huolimatta haastateltavat vaikuttavat suhtautuvan tulevaisuuteensa pääosin varsin tyynin ja luottavaisin mielin. Tosin on syytä nostaa esiin Vesalan (2014, 92) tutkimuksessaan tekemä havainto siitä, että usein tutkittavat henkilöt pyrkivät esittämään itsensä ns. positiivisessa valossa. Toisaalta osa haastateltavista ilmaisi varsin avoimesti huolensa tulevaisuuden näkymiä kohtaan suhtautuen tulevaisuuteen varautuneesti ja epäilevin mielin. Huoli tulevaa kohtaan käy ilmi esimerkiksi Katin kertomuksessa: *”Tavallaan hirvittää se, mihin on jo nyt tultu. Mitä tällä yritetään saada aikaseksi ja silleen.”*

Yhteenvetona alustavasta rakenteellisesta analyysistä voidaan todeta, että vakuutusalan työntekijöiden narratiivit rakentuvat pääosin oman työn ja työhistorian ympärille, jota tarkastellaan varsin henkilökohtaisten kokemusten värittämien lasien läpi. Erilaiset työn sisältöön, työtehtäviin ja työnkuvaan kohdistuneet muutokset muodostavat narratiiveissa kiinnikekohtia, joiden avulla haastateltavat rakentavat narratiiviaan ja järjeistävät kokemuksiaan niitä tulkiten ja merkityksiä rakentaen.

Haastateltavien narratiiveissa erilaiset muutokset rakentuvat kahdelle ulottuvuudelle käsitellen sekä vakuutusalan muutoksia yleensä että omaan päivittäiseen työhön ja käsitykseen omasta työstä kohdistuneita muutoksia. Vaikka vakuutusalan työntekijöiden narratiiveissa oli havaittavissa sekä progressiivisen että regressiivisen narratiivin piirteitä, keskeinen alustavassa analyysissä tekemäni havainto oli, että yksittäiset uran aikana koetut haastavat tai vaikeiksi koetut muutokset eivät määrittäneet yksittäisten narratiivien lopputulemaa suoranaisesti joko progressiiviseksi tai regressiiviseksi. Huolimatta siitä, että kiinnitin huomiota narratiivien juonen rakentumiseen jo analyysin varhaisessa vaiheessa, nousivat juonen rakenteet esiin uudelleen analyysin myöhemmissä vaiheissa ja uudelleen kirjoitetuissa identiteettinarratiiveissa linkittyen samalla haastateltavien liminaaleihin kokemuksiin. Seuraavassa kappaleessa erittelen tarkemmin narratiivien temaattista analysointia ja syvennyn tarkastelemaan erilaisia muutoksiin liitettyjä kokemuksia, merkityksiä, tunteita ja tulkintoja.

3.6.3 Narratiivien temaattinen analyysi muutoksiin liitetystä kokemuksesta

Alustavan analyysin jälkeen jatkoin aineiston analysointia syventymällä narratiivien ”pinnan alle” ja uppotumalla tarkemmin kertomusten sisältöön eli siihen ”mitä on kerrottu?”. Tapauksesta riippuen teema voidaan määritellä joksikin käsitteeksi, trendiksi, ideaksi tai muuksi aineistosta esiin nousevaksi tekijäksi (Eriksson & Kovalainen, 2008, 219). Tässä tutkimuksessa teemalla viitataan nimenomaisesti johonkin tekijään, joka aineistosta nousi esiin tai jolle oli aineistossa annettu muutoin erityistä merkitystä. Temaattisen analysoinnin monipuolisesta ja tulkinnallisesta luonteesta johtuen kyseinen analysointimenetelmä on todettu erittäin käyttökelpoiseksi myös narratiivisessa tutkimuksessa (Riessman, 2008, 54).

Eriksson & Kovalaisen (2008, 219) mukaan narratiivista temaattista analyysia voidaan hyödyntää kahdella eri tavalla tutkimuksen luonteesta ja tavoitteista riippuen. Koska tässä tutkimuksessa aineiston pohjalta oli tarkoituksena muodostaa identiteettinarratiiveja, luonnehtivat temaattista analyysia yksityiskohtainen aineistoon perehtyminen, erilaisten teemojen ja kuvioiden hahmottaminen, tuotettavan identiteettinarratiivin juonen rakentaminen sekä erilaisten hahmoteltujen teemojen mielekäs liittäminen osaksi identiteettinarratiivia (Eriksson & Kovalainen, 2008, 219). Lisäksi koin temaattisen analyysin tarjoavan väylän syventyä aineistoon erilaisten merkityssuhteiden sekä liminaalien kokemusten hahmottamiseksi.

Riessmanin (2008) mukaan temaattinen analysointimenetelmä vetoaa usein aloitteleviin tutkijoihin, jotka ovat narratiivisen aineiston kanssa tekemisissä ensimmäisiä kertoja. Vaikka temaattinen analyysi vaikuttaa suoraviivaiselta ja mutkattomalta analyysitavalta, edellyttää temaattinen analysointi tutkijalta huolellista, tarkkaavaista ja systemaattista työskentelyotetta. Ottaen huomioon temaattisen analyysin haasteet, päädyin aloittamaan analyysiin johdonmukaisesti etenemällä suuremmasta kokonaisuudesta kohti yksityiskohtaisempia teemoja. LaPointen (2011, 20) mukaan työn sisällölliset muutokset jäävät usein pimentoon, jolloin myös tutkijalta edellytetään tarkkaavaisuutta ja huolellista aineiston analyysia ja tulkintaa. Temaattista analyysia aloittaessani olin jo syventynyt aineistoon melko syvällisesti. Temaattinen analyysi rakentuikin aiempien analyysivaiheiden luomalle perustalle samalla täydentäen analyysin aiempia vaiheita ja syventämällä aiemmin saavutettua ymmärrystä. Käytännössä temaattinen analyysi eteni karkeasta useiden teemojen erittelystä kohti yhä tarkemmin määriteltyjä teemakokonaisuuksia.

Aloitin temaattisen analyysin tarkentamalla huomioni aineiston sisältöön eli siihen, mistä aineistossa puhutaan? Tarkemmin ottaen keskityin yhä syvällisemmin tarkastelemaan millaisia asioita tai tapahtumia kertomuksissa nousee esiin? Millaisia kokemuksia ja tunteita tutkittavat erittelevät? Millaisia työn muutoksia kertomuksissa eritellään? Millaisia merkityksiä työn muutoksille annetaan ja millaisia mahdollisia ristiriitaisuuksia kertomuksissa ilmenee? Kokemuksiin keskittyvä temaattinen analyysi noudatteli pääpiirteiltään Vesalan (2014) omaksumaa kaksidimensioista lähestymistapaa, sillä toisaalta olin kiinnostunut yleisesti yksilöiden kokemista muutoksista sekä niiden kuvauksista ja toisaalta siitä, miten yksilöt kuvasivat identiteettiään ja identiteettinsä rakentumista kertomuksissaan erittelemässä muutoksissa. Ottamalla tarkastelussa huomioon sekä yleisemmän että yksityiskohtaisemman tarkastelutason pyrin hahmottamaan kokonaisvaltaisemmin paitsi koettuja muutoksia ja kertomuksissa niille annettuja merkityksiä myös narratiivista identiteetin rakentumista. Lisäksi kaksiulotteisella lähestymistavalla pyrin hahmottamaan tutkittavien työurallaan kokemia liminaaleja kokemuksia.

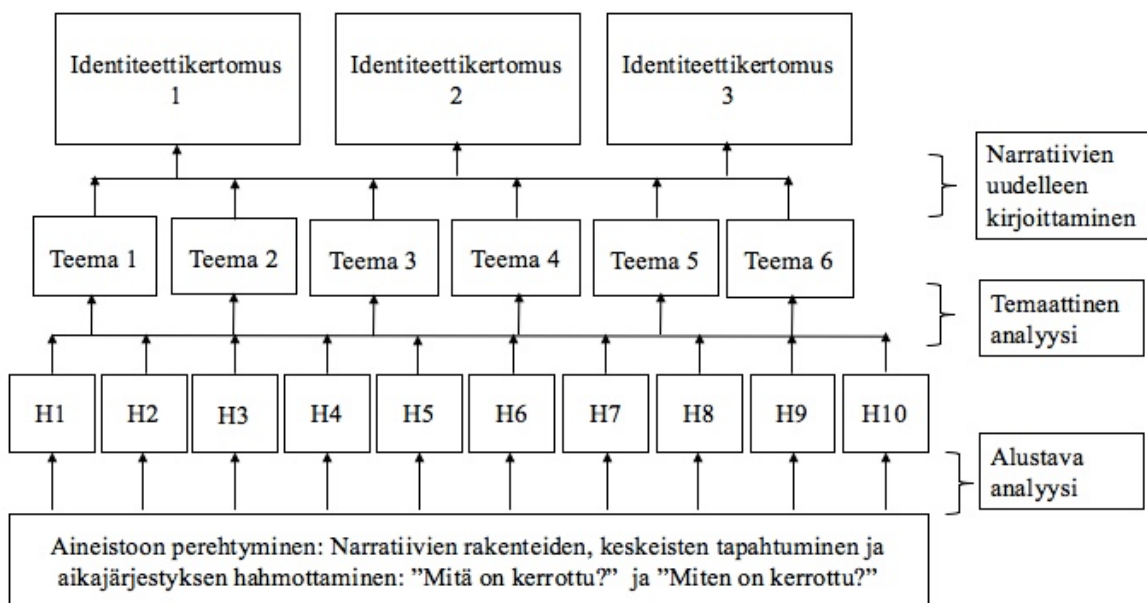
Kuten jo alustavassa analyysissä kävi ilmi, vakuutusalan työntekijöiden työhön kohdistuneet muutokset ovat olleet varsin moninaisia. Lisäksi narratiiveihin heijastuvat henkilökohtaiset tulkinnat erilaisista työhön kohdistuneista muutoksista, kokemukset ja käsitykset itsestä, omasta työstä sekä työskentelystä lukuisten erilaisten työtä muovaavien muutosten keskellä. Toisaalta narratiiveihin heijastuvat keskenään osin vastakkaiset ja jopa ristiriitaiset käsitykset omasta työstä ja erilaisista siihen kohdistuneista muutoksista. Keskeisiä aineiston tarkastelussa esiin nousseita erilaisiin kokemuksiin liittyviä teemoja olivat:

- Kokemus omasta työstä ennen ja nyt
- Koettujen muutosten merkityksellisyys ja muutoksiin suhtautuminen
- Koettuihin muutoksiin sopeutuminen ja eritelty selviytymiskeinot sekä –mekanismit
- Muutoksiin liittyvät tunteet ja niiden merkitys
- Eritelty muistot, unelmat ja käsitykset tulevasta
- Koetut epäjohtonmukaisuudet ja ristiriidat odotusten ja todellisuuden välillä

Aineiston teemoittelun ohessa keskitin huomioni siihen, miten erilaiset työn muutokset on koettu ja miten erilaiset kokemukset liminaliteetista ilmenivät narratiiveissa. Koska teemat niihin liitettyine kokemuksineen ja annettuine merkityksineen vaihtelivat kontekstisidonnaisesti identiteettitarinasta riippuen, pääsevät ne ääneen seuraavassa kappaleessa 4 uudelleen kirjoitetuissa identiteettitarinoissa.

3.6.4 Narratiivien uudelleen kirjoittaminen

Temaattisen analyysin jälkeen ensimmäiset hahmotelmat identiteettinarratiiveista alkoivat hahmottua. Melko nopeasti aineistoon syvennyttyäni havaitsin aineistosta nousevan esiin useamman ”suuren tarinan”, joissa yhdistyi teemoja useasta yksittäisestä narratiivista. Aineiston läpi lukeminen, jokainen analysoinnin vaihe sekä rakenteiden, merkitysten ja ilmaisun tarkastelu linkittyivät tiiviisti toisiinsa ja muodostivat kokonaisuuden, joka ilmenee uudelleen kirjoitetuissa identiteettinarratiiveissa. Olen pyrkinyt hahmottelemaan todellisuudessa varsin mutkikasta aineiston analyysin kokonaisuutta mahdollisimman kaavamaisesti ja selkeästi kuviossa 11.



Kuvio 11 Kokonaiskuvaus aineiston analyysistä.

Identiteettinarratiivien uudelleen kirjoittamisen kannalta sekä alustava analyysi että temaattinen analyysi osoittautuivat merkittäviksi analyysin vaiheiksi. Jokainen kolmesta identiteettinarratiivista rakentuu usean yksittäisissä narratiiveissa esiin nousseen keskeisen teeman ympärille, mutta pyrin narratiivien uudelleen kirjoittamisessa huomioimaan myös yksittäisten narratiivien ominaispiirteet. Jokainen uudelleen kirjoittamani identiteettinarratiivi on oma ainutlaatuinen mallikertomuksensa, joka on muodostettu useiden haastateltavien tutkimushenkilöiden kertomusten pohjalta. Olen nimennyt jokaisen mallikertomuksen sen rakennetta ja sisältöä kuvastavalla yksilöllisellä nimellä pyrkimyksenäni kuvata kunkin identiteettinarratiivin keskeisiä piirteitä ja rakentumista. Aineiston pohjalta muodostetut identiteettinarratiivit on esitelty seuraavassa pääluvussa 4.

4 NARRATIIVISEN IDENTITEETIN RAKENTUMINEN TYÖN SISÄLLÖN MUUTOKSESSA

Tutkimuksen tuloksena esittelen kolme vakuutusalan työntekijöiden identiteettinarratiivia, jotka olen kategorisoinut ja nimennyt Muutoksissa Luovijoiksi, Muutoksissa Sinnittelijöiksi sekä Sivustaseuraajiksi. Jokaisessa identiteettinarratiivissa yhdistyvät eri työtehtävissä haastatteluhetkellä työskennelleiden vakuutusalan työntekijöiden kertomukset ja kokemukset. Jokainen identiteettinarratiivi kuvaa vakuutusalan työntekijöiden narratiivista identiteettiä ja identiteetin rakentumista, muovautumista sekä muokkaamista erilaisten työn sisällöllisten muutosten keskellä. Empiiristen tulosten yhteenvedossa kuvaan lisäksi tarkemmin, miten liminaliteetti ilmenee vakuutusalan työntekijöiden kertomuksissa.

4.1 ”Muutos on aina rikkaus”: Muutoksissa Luovijat

Muutoksissa luovijoiden identiteettinarratiivi muodostuu Kimmon, Sirkan ja Reijon narratiivien pohjalta. Kaikkia Muutoksissa Luovijoita yhdistävät paitsi pitkät vakuutusalan työurat myös melko yhtenevä työuran kulku. Työura vakuutusosalalla on alkanut asiakaspalvelutehtävistä, joista Muutoksissa Luovijat ovat edenneet vasta useiden vuosien, ellei vuosikymmenten kuluttua sekä myynnillisiin että korvausneuvojan tehtäviin. Oma työ ja työuran aikana koetut muutokset näyttäytyvät positiivisessa valossa, ja omassa työssä viihdytään edelleen useiden työskentelyvuosien jälkeenkin.

Muutoksissa Luovijoille työskentely vakuutusosalalla ja omat työtehtävät näyttäytyvät aidosti mielenkiintoisina, motivoivina sekä itseä sopivasti haastavina. Oma työ on aina tuntunut mieluisealta ja työssä suoriutumiseen on oltu valmiita myös panostamaan. Kuten Reijo kuvailee, työ erilaisten vakuutusten ja asiakkaiden kanssa on vaihtelevaa eikä yksikään työpäivä ole täysin toisensa kaltainen: *”Siis mun mielestä tää on mielenkiintoista. Se, että kun sä vakuutat, ihmisillä on niin erilaisia tarpeita vakuuttaa ja hämmästyä monta kertaa, miten ihmiset arvostaa eri asioita ja mitä haluavat vakuuttaa.”*

Muutoksissa Luovijoille työ muodostaa tärkeän ja keskeisen osan elämää. Omassa työssä halutaan paitsi haastaa itseä myös suoriutua parhaalla mahdollisella tavalla. Eräänlainen määrätietoisuus ja

asennoituminen suhteessa työhön käyvät ilmi Sirkkan toteamuksesta: ”-- mä olen tullut tekemään töitä.”

Mielenkiintoisten työtehtävien lisäksi työssä kehittyminen ja uuden oppiminen koetaan tärkeäksi. Muutoksissa Luovijat haluavat haastaa itseään. Parhaat onnistumisen kokemuksen syntyvät ratkaisun löytyessä kinkkiseen ongelmaan ja asiakkaan ollessa aidosti tyytyväinen lopputulemaan. Kuten Sirkka toteaa: ” siitä saa itellekki sellasen niinku hyvän fiiliksen”. Huolimatta pitkistä työurista ja jo häämöttävistä eläkevuosista, he kokevat itsellään Reijon tavoin riittävän edelleen kehittymishaluja työssään: ”En mä mitenkään oo semmosel mielellä, et ’äh, 4 vuotta, en mä jaksu uutta opiskella’. Et ei, mun mielestä se mennään vielä ihan täysillä.”

Muutoksissa Luovijoiden pitkää työuraa värittävät useat työnkuvaan ja päivittäiseen työn tekemiseen kohdistuneet muutokset. Muutoksissa Luovijoiden muistoissa vakuutusalan työtehtävät näyttäytyvät varsin erilaisina verrattuna nykypäivään. Työnkuva uran alkuaikoina oli varsin laaja, sillä pienissä konttoreissa Kimmon sanoin: ”kaikki tekivät käytännössä kaikkea, mitä voi vakuutusmaailmassa olla”. Sirkkan kokemusten mukaan työn organisointia ei juuri ollut, vaan oma työ muodostui useista eri työtehtävistä saman position sisällä:

”Silloin, kun mä olin siellä asiakaspalvelussa, niin siihen liittyi myös vakuutusten tallennusta. Paljon hoidin ajoneuvovakuutusten talletusta silloin, että mä olen nekin opetellut ihan A:sta Ö:hön. Paljon silloin tehtiin. Kaikki hinnat piti aina paperilla laskea ja hinnoitella ja tehdä niin sanottuja käsilaskuja, eli jotkut seisona-ajan maksut laskettiin käsin ja paljon oli sitä kassaliikennettä silloin. Postia hoidettiin, saapuvaa postia. Sitten toimistolla oli oma johtaja, niin hänellä oli asiakastilaisuuksia, niin niitäkin järjesteltiin ja vuoroteliin, että on kyllä ollut mielenkiintoista historiaa.”

Muutoksissa Luovijoiden muistossa menneet työvuodet näyttäytyvät leppoisina ja kiireettöminä nykypäivään verrattuna. Kontrasti tämän päivän kiireiseksi ja nopeatempoiseksi koettuun työhön näyttäytyy siis varsin suurena. Tietotekniikan ollessa vielä nykypäivään verrattuna varsin kehittymätöntä merkittävä osa työstä tehtiin käsin kynällä ja paperilla. Asiakas oli vahvasti työn ytimessä ja asiakkaat tulivat Reijon kertoman mukaan pienellä paikkakunnalla tutuiksi, kun asioita hoidettiin konttorilla kasvatusten jutustellen:

”Sillon se oli niin erilaista. Sulla oli kynä ja paperia ja sä teit kaiken niinku käsin. Kyl sillon tais jo olla sähköinen kirjoituskonekin mut et käsin tehtiin paljon ja se oli niinkun suoraa asiakaspalvelua silloin, että asiakas tuli sua suoraan vastapäätä istumaan, että ei ollut niinkun nykyään, että niin paljon hoidetaan puhelimesta tai netissä.”

Ajasta, jolloin kaikki tehtiin itse manuaalisesti kynän ja paperin avulla, on kuljettu valtava harppaus eteenpäin. Kynä ja paperi ovat vaihtuneet teknologian tarjoamiin yhä edistyneimpiin järjestelmiin ja asiakkaan kohtaaminen tapahtuu yhä useammin sähköisten kanavien kautta. Asiakkaan kohtaaminen puhelimitse, sähköpostitse tai sähköisten kanavien kautta ei kuitenkaan näyttäydy negatiivisena asiana Muutoksissa Luovijoille. Kuten Sirkkan kokemuksista käy ilmi, yksilökohtainen palvelu ja henkilökohtainen neuvonta eivät rajoitu tiettyyn palvelukanavaan:

”Siis mun mielestä vaihtoehtoja pitää olla just sen takia, et ihmiset on erilaisia. Toiset on arempia, toiset kirjoittaa paremmin kuin puhuu, et tulee siin jo haasteita et on helpompi lähestyy muuta kanavaa pitkin, kuin se et kävelet konttoriin sisälle. Mun mielestä vaihtoehtoja pitää olla ja se on hyvä asia.”

Toisaalta asiakkaiden käyttäytymisen koetaan muuttuneen eri palvelukanavien myötä. Asiakkaiden kasvokkaisen asioinnin vähentyessä asiakkaat koetaan nykyään etäisemmiksi. Yhä etäämmällä olevien asiakkaiden käyttäytymisen koetaan muuttuneen vaativammaksi, osittain tyytymättömäksi ja jopa loukkaavaksi. Välillä tuntuu, että asiakkaat eivät tänä päivänä enää arvosta vakuutusalalla työskenteleviä. Sirkkan kokemuksen mukaan yhä vaativammat asiakkaat ovat lisänneet myös työn koettua vaativuutta:

”Tuotteet on laajentunut ja asiakkaat on tullu nykyään vähän vaativammaks tai niinku vähän sellanen ajatus, että ’mulle kuuluu, mä maksan vakuutusmaksua, mulle kuulu’. Ennen se oli ehkä enemmän niin, että ’tää on näin’. Ehkä on enemmän [asiakkaiden] vaatimukset lisääntyneet ja oletukset ja odotukset, että mitä se vakuutus kattaa.”

Vaikka asiakkaiden käyttäytyminen on muuttunut eikä asiakasta koeta enää niin konkreettisena osana omaa arkea, koetaan asiakkaan ja asiakkaan palvelemisen silti olevan edelleen työn keskiössä. Onnistuminen asiakkaan auttamisessa erityisesti haastavissa ja ongelmallisissa tapauksissa koetaan edelleen keskeiseksi työn tarkoituksellisuuden tunteen lähteeksi. Kuten Sirkka ja Kimmo kuvailevat,

työn ytimen eli asiakkaan palvelemisen ja asiakkaan edusta huolehtimisen koetaan edelleen pysyneen muuttumattomina:

”Sinällään asiakaspalvelu ei oo mun mielestä mihinkään muuttunut. Se on sellasta, kun se on aina ennenkin ollut. Aina asiakkaat on käyneet mutta nykyään ei tarvitse, ellei halua.” (Sirkka)

”Pitää se oma persoona laittaa likoon, antaa itestään jotain, mutta olla myöskin kiinnostunut siitä asiakkaasta. Ja tehdä asiakkaan edun mukaisesti, eikä oman edun mukaisesti.” (Kimmo)

Vaikka sähköisiä asiointikanavia ei koeta omaa työtä uhkaavina muutoksina, kokevat varsin muutosmyönteiset Muutoksissa Luovijat nauttivansa edelleen eniten kasvokkaisesta kanssakäymisestä asiakkaan kanssa. Vaikka edistysellisyys esimerkiksi järjestelmissä on Muutoksissa Luovijoista erityisesti Kimmolle tärkeää, kokee hän silti olevansa joissakin asioissa vielä vanhanaikainen: *”Siinä mä olen vanhanaikainen et mä tykkään et asiakas tulee tänne keskustelemaan.”*

Teknologian kehittyessä ja työn organisoinnin tehostuessa omat työtehtävät ovat muuttuneet entistä tarkemmin rajatuiksi. Tänä päivänä työ koetaan yhä myynnillisemmäksi ja kapea-alaisemmaksi. Taustatyön vähentyessä keskittyminen omaan osaamisalaan on kuitenkin tuntunut helpottavalta. Siinä missä perinteinen asiakaspalvelu on koettu lähinnä rahaliikenteen, uusien vakuutusten myynnin ja vahinkojen käsittelyn sekä useiden taustatöiden muodostamaksi hajanaiseksi kokonaisuudeksi, näyttäytyy työ tänä päivänä selkeästi tavoitteellisempänä ja rajatumpana. Työn rajautumisen johdosta Muutoksissa Luovijoiden työtehtävät ovat jakautuneet joko myyntityöhön tai korvauspalveluihin. Työn organisoinnin tehostuminen sekä oman työn kapea-alaistuminen on kuitenkin koettu ainoastaan hyväksi asiaksi. Kimmon kokemuksien mukaan alan myynnillistyminen on tuntunut luonnolliselta osalta vakuutusalan kehitystä:

”Mulle kuitenkin se myynti on ollut aina tärkeä, että se myynnillisyyys on ollut alusta asti selvää. Semmosta perinteistä asiakaspalvelua ei enää vain ole, että vaikka siellä hoidetaan ilman ajanvarausta kaikkea niin kyllähän kaikkien tulee myydä jotain ja yrittää myydä -- vähän niinku pankkialallakin, että ei siellä ole enää pankkineitejä pelkästään.” (Kimmo)

”-- mulle se sopi valtavan hyvin, että päinvastoin, että ei yhteenkään korvausasiaan tarvinnut kiinnittää huomiota niin se oli päinvastoin plussaa, että nää on ollu mun mielestä niitä hyviä muutoksia, että työnjako on saatu niinku järkeväks.” (Kimmo)

Muutoksissa Luovijat kuvailevat työhön kohdistuneiden muutosten olleen kokonaisuudessaan merkittäviä. Kaikki Muutoksissa Luovijat kuvailevat muutosvauhdin kiihtyneen viime vuosina melko voimakkaasti:

”-- tää muutos on ollut melkoinen.” (Kimmo)

”Musta tuntuu et nykyään tänä päivänä jatkuvaa muutosta. Tuntuu että sä jonkun ehkä opit ja hallitset ja sillon huomaat jostakin että tää muuttuu taas kohta.” (Reijo)

”-- nyt näitä muutoksia tulee niinku putkessa. -- nyt tää viimeiset viisi vuotta on ollut ihan jatkuvaa muutosta. Tää muutostahti on tullut nopeemmaks tai oikeastaan jatkumo, että aina kun saadaan edellinen niin tulee uusi. Et sit sitä jo melkeen odottaa, että tulee jotain.” (Sirkka)

Muutostahdista huolimatta Muutoksissa Luovijoita yhdistää positiivinen suhtautuminen suhteessa omaan työhön ja erilaisiin työhön kohdistuneisiin muutoksiin. Muutoksiin suhtaudutaan avoimin mielin ja ne nähdään ensi sijaisesti mahdollisuuksina. Sirkan ja Reijon kokemusten mukaan työhön kohdistuneet muutokset ovat tuoneet mukanaan päivittäiseen työhön uutta vivahdetta ja kaivattua vaihtelua pitkän uran varrella.

”-- mut mä olen ne [muutokset] aina kokenut rikkautena matkan varrella, että on muuttunut se sama työ mitä mä oon mennyt tekemään, niin se on muuttunut vaan. Tullut eri vivahteita matkan varrella.” (Sirkka)

”Kyl mä oon sitä monta kertaa miettinyt, että jos ei olis ollut näitä muutoksia, niin olisinko mä en täällä. Et en mä ehkä 40 vuotta olis jaksanut pelkästään, et mä istuisin tuolla asiakaspalvelussa.” (Reijo)

Huolimatta kontrastista menneiden vuosien ja nykypäivän välillä muistot oman uran varrelta eivät kuitenkaan näyttäydy nostalgisissa ajan kultaamissa kehyksissä. Päinvastoin erilaisten muutosten

myötä työn koetaan helpottuneen ja muuttuneen vaivattomammaksi. Sirkkan ja Kimmon kokemusten mukaan erityisesti sähköisten järjestelmien on koettu helpottaneen päivittäistä työtä merkittävästi:

”Mä koen et siellä alkumetreillä piti enemmän, kun sä jouduit kaikki niinku laskemaan. Sul ei ollu tämmösiä apukeinoja, mistä nyt saat niinku valmiina kaikki. Saa vaan asiakkaalta sen tiedon et mitä se haluaa, mitä se tarvitsee. Syötät tietyt asiat ja järjestelmä antaa. Et sillan alkumetreillä piti kaikki niinku laskea, koota eri asioista, että sä sait hyvän hinnan asiakkaalle ja sen laskun muodostettua.” (Sirkka)

”-- järjestelmäpuoli on se yks kaiken A ja O, että se on luoto helpottamaan työskentelyä.” (Kimmo)

Muutoksissa Luovijoiden narratiiveissa työhön kohdistuneisiin muutoksiin suhtaudutaan rakentavasti ja avoimin mielin. Muutokset on koettu pääasiassa järkeviksi ja luonnolliseksi osaksi alan kehitystä. Kuten Sirkka toteaa: *”Järjestelmät kehittyvät totta kai. Menee vanhanaikaiseksi ja pitää tulla uusi tilalle ja niin edelleen”*. Kimmon kertomuksen mukaan tässä hetkessä tarkasteltuna aiemmat tavat tehdä työtä tuntuvat jopa huvittavilta ja nykyhetkessä eläminen näyttäytyy menneeseen nähden mielekkäämpänä:

”-- esimerkiksi kaikki, mitä me oltiin tallennettu viikon aikana ja sitten kun ne tulostu torstai-perjantaina ne, mitä me oltiin tehty, ja jokainen itse tarkisti onko ne oikein ja pistettiin kirjekuoriin. Ihan tällasta, ja sitä ei oltu ajateltu yhtään et mikä on järkevää teettää ihmisillä, että se työn organisointi oli ihan pöljää suorastaan. Siitä kyllä päästiin sit jossain vaiheessa, eikä täällä ole sitten enää tulosteltu aika päiviin, että se on historiaa onneksi.” (Kimmo)

Moniin kollegoihinsa verrattuna Muutoksissa Luovijat kokevat omaavansa merkittävän edun suhteessa ja suhtautumisessa erilaisiin muutoksiin. Aiempi kokemus erilaisista työn muutoksista ja verraten moninainen työhistoria useissa eri pankeissa, virastoissa sekä vakuutusyhtiöissä ovat osoittaneet, että muutoksista kyllä selviää. Sirkkan mukaan aiempi kokemus erilaisista muutoksista on auttanut häntä käsittelemään esimerkiksi kahden vakuutusyhtiön fuusion esiin nostamia tunteita:

”-- mä koen et mulla on rikkaus, kun mul on tuolla taustalla monenlaista, että mä oon pankkialissakin istunut ja erilaisten ihmisten kanssa joutunut tekemään töitä, niin ei

se fuusiokaan tuntunut sellaselta järkytykseltä kuin jollekin saattaa olla, että jos on ihan yhtä ja samaa työtä tehnyt samassa paikassa.”

Muutoksissa Luovijoita yhdistää aito mielenkiinto uusia asioita kohtaan, uteliaisuus sekä jatkuva halu uuden oppimiselle. Näin ollen myös erilaiset muutokset ovat näyttäytyneet tilaisuuksina ja mahdollisuuksina paitsi oppia uutta myös haastaa itseään yhä uudelleen. Kokemukset uuden oppimisesta näyttäytyvät Muutoksissa Luovijoiden kertomuksissa onnistumisen kokemuksina:

”Se on mun mielestä aina ollut oikeestaan mielenkiintoista et tulee uutta ja sit huomaa et ’herran jestas mä opin vielä!’ Muutokset tuo aina jotain uutta siihen. Ne on aina tuoneet jotain uutta työhön. Ei tuu mieleen yhtään semmosta muutosta, että ajattelis et ’se oli tosi kauhee muutos’, että kaikki on tuonu jotain lisäarvoa sille.” (Reijo)

Vaikka Muutoksissa Luovijat ovat avoimia erilaisille muutoksille ja uuden oppimiselle, kokevat he tärkeäksi myös taidon ja kyvyn osata luopua osa-alueista, jotka eivät omaa työtä kosketa. Itselleen pitää osata olla armollinen, sillä vakuutusalan rautaisenkaan ammattilaisen ei tarvitse yrittää osata ja hallita kaikkea kuten Kimmo kuvailee:

”-- esimerkiksi sähköinen rekisteröinti on sellanen asia, että mulla tavallaan on oikeudet siihen mutta mulla ei oo mitään rutiinia siihen, kun mulle tulee niitä yks kuukaudessa tai harvemmin. Mulla ei oo siihen ammattitaitoa. Et mä käyn sit kysymäs tuolta asiakaspalvelusta, jos mun täytyy joku tämmöne sähköinen rekisteröinti tehdä. Et se ammattitaito ei pysy yllä, enkä mä toisaalta sitä niin tärkeäksi koe, että se olis niin hallinnassa, siihen on sit omat ammattilaiset.” (Kimmo)

Vaikka työ näyttelee Muutoksissa Luovijoiden elämässä suurta ja merkittävää osaa, pitävät Muutoksissa Luovijat työn ja vapaa-ajan visusti erillään. Kuten Sirkka kuvailee, vastapainoa haastavalle työlle tuovat rakkaat liikuntaharrastukset ja palautunut into lukemiseen. Toisaalta Muutoksissa Luovijat alkavat havaita itsessään jo muutamia iän ja kokemuksen mukanaan korostamia piirteitä. Nuorempina muutosten omaksuminen tuntui huomattavasti helpommalta ja kuului ikään kuin osaksi työtä. Iän myötä erilaisiin muutoksiin sopeutumisen on kuitenkin koettu muuttuneen yhä kyseenalaistavammaksi eikä kaikkea enää niellä täysin purematta. Kuten Sirkka toteaa: *”Kun ikää tulee enemmän niin ehkä siihen niinku [muutoksiin] paneutuu enemmän”*.

län mukanaan tuomista piirteistä huolimatta käsitys tulevaisuudesta näyttäytyy Muutoksissa Luovijoiden kertomuksissa realistisena mutta positiivisena. Muutoksissa Luovijat pitävät todennäköisenä, että alan muutostahti tulee jatkumaan yhtä nopeana ja merkittävänä muokaten työn sisältöä ja työn tekemisen tapoja edelleen. Toisaalta Sirkan ja Reijon ajatuksissa heijastelee kuitenkin toivo siitä, että vakuutusosalalla olisi töitä tulevaisuudessakin, vaikka omalla kohdalla lähellä häämöttävät eläkevuodet eivät juuri enää houkuta unelmoimaan seuraavista saavutuksista omalla työuralla:

”Työ muuttuu varmaan enemmän nettiin ja automatiikka tulee vielä enemmän --. Ei oo konttoreitakaan niin paljon kuin nykyään, voisin kuvitella. Mä nään, että vakuutusalan työpaikat varmaan vähenee, muuttuu toisen tyyppiseksi, myyntipainotteiseksi ja sitten tarvitaan jotain erikoisasiantuntijoita korvauspuolellekin. Et ihan semmonen perustyö varmaan loppuu kokonaan jollain aika välillä.” (Sirkka)

”Paljonhan puhutaan mut en mä nyt ihan kokonaan usko siihen, että kaikki haluaa hoitaa netissä. -- onhan se varmaan tottakai kauheen helppo, että sulle tulee kysymys ja sä meet äkkiä chattaa ja saat äkkiä vastauksen. Et kyllähän se varmasti siihen menee ja meneekin. Mut en mä nyt usko ihan kokonaan. Toisaalta, kun ajattelee et enhän mä muista, koska mä olisin omia pankkiasioitani pankissa käyny hoitamassa!” (Reijo)

Huolimatta alan tulevaisuudessa mahdollisesti kohtaamista muutoksista, Muutoksissa Luovijat kokevat tässä hetkessä elämisen menneeseen nähden huomattavasti parempana. Muutossuunta on koettu kaiken kaikkiaan oikeaksi. Kuten Kimmo toteaa, pitkästä urasta huolimatta tässä hetkessä eläminen ja työskentely vakuutusosalalla tuntuvat itselle oikealta ratkaisulta nyt ja tulevaisuudessa:

”-- ei oikeen jaksa edes muistaa kaikkea, mitkä on ollut niin paljon huonommin aikasemmin, että kyllä mä tykkään tästä nykymaailmasta.” (Kimmo)

”Mä ite tykkään vakuutusalasta, että mun olis tosi vaikee nähdä et tekisin jotain muuta kymmenen vuoden päästä.” (Kimmo)

4.2 ”Nää on näitä auringonlaskun ammatteja”: Muutoksissa Sinnittelijät

Muutoksissa Sinnittelijöiden identiteettinarratiivi muodostuu Helin, Marjukan, Katin ja Laurin kertomusten pohjalta. Muutoksissa Sinnittelijöitä yhdistää halu pitää asiakkaasta aidosti huolta ja kriittinen suhtautuminen erilaisiin työn muutoksiin. Kaikki Muutoksissa Sinnittelijät työskentelevät joko palveluneuvojina tai myynnillisissä työtehtävissä. Lisäksi useita Muutoksissa Sinnittelijöitä yhdistää kokemus nykyisiin työtehtäviin siirtymisestä muutamia vuosia tapahtuneen vakuutusyhtiöiden välisen fuusion seurauksena.

Muutoksissa Sinnittelijöiden kokemuksen mukaan käsitys omasta työstä on muuttunut oman vakuutusalan työuran aikana merkittävästi. Vaikka oma työ koetaan edelleen mielenkiintoiseksi, monipuoliseksi ja joustavien työaikojen takia varsin vapaaksi ja itsenäiseksi, on käsitys omasta työstä muuttunut uran varrella varsin paljon. Muutoksissa Sinnittelijöiden kokemuksen mukaan käsitys omasta työstä on muuttunut erityisesti erilaisten johdon ja esimiesten taholta suuntautuvien paineiden vaikutuksesta samalla, kun Muutoksissa Sinnittelijät kokevat kamppailevansa erilaisten muutosten, käsitysten, odotusten ja tavoitteiden ristiaallokossa Katin ja Helin kuvaamalla tavalla:

”Kyl mä tykkään tästä ihan hirveesti mutta se vaan, että on semmoset ulkoapäin tulevat tekijät tai paineet jostain esimiesten taholta tai jostain, kun ei voi tehdä sitä silleen, mihin ne asiakkaat on totuttanut.” (Kati)

”Periaatteessahan tää on niinku asiakaskannan hoitoa ja pitämistä et pidetään sijoitus ja hyvä palvelu. Ennen oli asiakkaan etu, ei sillon ollut tavallaan niin suurta myyntipainetta. Se oli tärkeä se jokainen asiakas sillä omalla osuudellansa, oliko hän sitten eläkeläinen ja maksaa meille sen 500€ vai oliko joku isompi yritys.” (Heli)

Ulkopäin suuntautuvien muutospaineiden vaikutuksesta Muutoksissa Sinnittelijät kokevat sekä työnkuvansa, työn tekemisen tapojen että asiakkaan merkityksen muuttuneen työn myynnillisyyden lisääntyessä, sähköisen asioinnin kehittyessä ja alan toimijoiden välisen kilpailun kiristytessä. Myynnillisyyden lisääntyminen on Muutoksissa Sinnittelijöiden kokemuksen mukaan heijastunut suoraan myyntitavoitteiden nousemiseen sekä edelleen asiakastyöhön. Helin tavoin Muutoksissa Sinnittelijöitä yhdistää kokemus siitä, että omassa työssä mikään ei tunnut riittävän: *”Tavallaan mikään ei oo riittänyt et aina vaan laitetaan lisää. Et se, että sä pääset tavoitteeseen, niin palkkio on siitä, että sä saat lisää tavoitetta.”*

Kun ennen oltiin kiinnostuneita lähinnä yksittäisten vakuutus tuotteiden myynnistä, vaaditaan nykyään työssä laajaa osaamista, kokonaisvaltaista asiakkaan turvan kartoittamista ja kokonaisuuksien myyntiä. Helin kokemuksen mukaan myynnillisyyden lisääntymisen myötä oma toimenkuva muistuttaakin arvostetun asiantuntijan sijaan enemmän ”sekatavarakauppiasta”, joka hinnalla millä hyvänsä yrittää saada myyntiä aikaiseksi oman erityisosaamisen ja ammattitaidon samalla rapistuessaa:

”Toimenkuva on muuttunut hirveesti, et tavallaan niinku väärään suuntaan. Me oltiin enemmän asiantuntijoita ja tavallaan oli sitä arvostusta vakuutusmyyjääkin kohtaan, että se tuns ja tiesi sen maatalous- tai yritysvakuutuksen. Se tuns sen, eikä muusta tarvinnut niin paljon tietääkään. Se oli määrätyn asian asiantuntija ja neuvoja. Nyt meidän tavallaan täytyy myydä, antaa vinkkiä kymmeneen eri asiaan. Eli se on niinku levinnyt se tietotaito sillä tavalla, että koko ajan tulee informaatiota lisää, sähköposteissa kurssitetaan, että nyt sun täytyy nää, nää ja nää tietää ja sit samalla antaa vinkkejä on se sit sijoitukseen, rahoitukseen, henkipuolta myydään. Ollaan niinkun sekatavarakauppiaita nykyään. Silloin ei pysty keskittyy siihen oleelliseen.”
(Heli)

Vaikka Muutoksissa Sinnittelijöiden työnkuva ja yhä korkeammat myyntitavoitteet ohjaavat Muutoksissa Sinnittelijöitä selkeästi yhä myyntiorientoituneempaan työhön, ovat Muutoksissa Sinnittelijöille asiakas ja asiakkaasta huolehtiminen edelleen työn lähtökohta myynnin maksimoinnin jäädessä heidän arvoasteikossaan toiselle sijalle. Tärkeintä Muutoksissa Sinnittelijöille on Marjukan sanoin: ”se, että osaa tehdä sen oikean ratkaisun sille asiakkaalle, eikä vaan myydä hulluna.”

Myynnillisyyden lisääntyessä Muutoksissa Sinnittelijät kokevatkin suurta ristiriitaa myyntitavoitteiden sekä aidon, vilpittömän ja rehellisen asiakkaasta huolehtimisen välillä. Muutoksissa Sinnittelijöiden kokemuksen mukaan vanhojen asiakkaiden huolenpitoa ei juuri enää arvosteta eikä asiakaskannan huolenpidosta enää makseta rahallista palkkiota. Vaikka työn myynnillisyyden kehittymisen myötä rahallista korvausta ei ole enää sidottu jo olemassa olevien asiakassuhteiden ylläpitoon, kokevat Muutoksissa Sinnittelijät asiakkaan huolenpidon eräänlaiseksi velvollisuudeksi. Muutoksissa Sinnittelijöiden kokema ristiriita vanhojen asiakkaiden huolenpidon ja työn myynnillisyyden lisääntymisen välillä heijastuu esimerkiksi Katin ja Laurin kokemuksiin arvostuksen ja tuen puutteesta:

” -- tää on muuttunut niinku semmoseks, että täällä mun mielestä hämärtyy se asiakas, että yritetään saada vaan enemmän tai jotenkin ei tyydytä niihin olemassa oleviin ja huolehdita niistä mun mielestä niin hyvin kuin niistä vois huolehtia.” (Kati)

”Semmonen just tekemisen arvostus, että huolehditaan hyvin niistä asiakkaista ja pidetään huolta ettei ne lähde. Mä en sit tiedä onks se meidän talon vika, että täällä ei muu kuin raha merkkää vai onko se sit niinku joka puolella että... En tiedä mut kyllä joka puolella on palkkiot muuttunut ja että kaikesta työstä ei enää makseta” (Kati)

”Mut mä en nää hyvänä niinku sitä ’kuin pal tarttis myydä ja kuin pal tarttis myydä’, kun pitäis muistaa pitää niistä asiakkaista huoltakin.” (Lauri)

Muutoksissa Sinnittelijöiden kokemuksen mukaan vuosien varrella luotuja, arvokkaiksi koettuja ja luottamuksellisia asiakassuhteita ei enää lainkaan kunnioiteta. Muutoksissa Sinnittelijät kokevat, että pärjätäkseen työssään he joutuvat toimimaan omia arvojaan vastaan ja samalla työantajan edun nimissä hyväksikäyttämään asiakassuhteitaan asetettujen myyntitavoitteiden saavuttamiseksi. Ristiriita Muutoksissa Sinnittelijöiden omien arvojen ja käsitysten sekä myynnillisen toimenkuvan välillä heijastuu esimerkiksi Helin kokemuksiin: *”Tavallaan he [työnantaja] käyttää sitä meidän asiakassuhdetta hyväkseen eikä siitä mitään palkkioo saa. Eli ei me enää asiakkaan parasta mietitä.” (Heli)*

Ristiriita työlle asetettujen tavoitteiden ja asiakkaan edusta huolehtimisen välillä on johtanut tilanteeseen, jossa Muutoksissa Sinnittelijät kokevat velvollisuudekseen pitää huolta vanhoista asiakkaista ja asiakassuhteista, vaikkakin uusi yhä myynnillisempi vakuutusmyyjän työnkuva ei sitä edellytäkään. Toisin sanoen Muutoksissa Sinnittelijät joutuvat tekemään ns. ilmaista työtä pitääkseen asiakkaistaan huolta Katin kuvailemalla oikeaksi kokemallaan tavalla:

”Mihin me laitetaan, kun se vanha asiakas sieltä soittaa, että hän on taas ostanut yhden uuden auton, et teeks sä siihen vakuutuksen? Enhän mä voi sanoo siihen et ’hei soita tähä numeroon, en mä voi enää palvella sua’. Tottakai mä sen teen. Koko ajan se menee siihen et se raha mitä maksetaan menee pienemmäksi ja kuitenkin työmäärä lisääntyy minkä pitäis sit sisältyä siihen peruspalkkaan.” (Kati)

Myyntillisyyden lisääntymisen, myyntitavoitteiden jatkuvan nousun ja toimenkuvan laajenemisen seurauksena työ on muuttunut kuormittavammaksi ja raskaammaksi. Työn fokuksen karatessa yhä kauemmas Muutoksissa Sinnittelijöiden työssä vaalimasta asiakkaan edusta on suhtautuminen omaan työhön Helin mukaan muuttunut vuosien varrella yhä negatiivisemmaksi ja kyynisemmäksi: *”No kyllähän se vähän kyynisemmäksi on tullut, että ei se välttämättä oo ollenkaan se asiakkaan etu.”*

Omaksi vahvuudekseen Muutoksissa Sinnittelijät kuitenkin kokevat vuosien varrella kehittyneen ja toimivaksi koetun oman tavan suoriutua omasta työstä sekä vuosien varrella kertyneen vakaan asiakaskannan. Oma persoonallinen ja hyväksi koettu tapa suoriutua työstä tavoitteet saavuttaen on kehittynyt työvuosien aikana työn ollessa oma-aloitteista ja itsenäistä päätöksentekoa vaativaa. Muutoksissa Sinnittelijät arvostavatkin työssään eräänlaista vapautta, sillä kuten Heli toteaa: *”Vain maalit ratkaisevat”*. Nuorempien kollegoiden pärjääminen yhä vaativammalla ja kilpaillummalla alalla herättää varsinkin Helissä suurta ihmetystä: *”Välillä ihmettelee et millä nää nuoret kaverit semmoset, kun tulee et ei oo yhtään elämäkokemusta vielä. Kaikki jotain 25 v., auton kanssa jotain touhunnu, et mil he saa sen kaupan tehty?”*

Työnkuvan ja muiden työhön sekä työn tekemiseen suuntautuneiden muutosten lisäksi myös organisaatorakenteiden muutokset nousevat merkityksellisiksi Muutoksissa Sinnittelijöiden kertomuksissa. Erityisen voimakkaasti on koettu kahden vakuutusyhtiön välinen fuusio, jonka seurauksena entiset kilpailijat ja kaksi hyvin erilaista organisaatiokulttuuria saatettiin yhteen. Erityisen vahvana muisto fuusiosta on niillä Muutoksissa Sinnittelijöillä, jotka joutuivat fuusion seurauksena muuttamaan fyysistä työskentelylokaatiotaan ja työtehtäviään. Muutoksissa Sinnittelijöiden muistoissa menneet ajat ennen fuusiota muistuvat mieleen mukavina ja mieluisina: *”Kyl se oli hirmukivaa työskennellä Z:ssä. Tää on nyt vähän karikoitua mutta niinku sen ajan muistaa tosi mieluisana. -- tottakai silloin oli omia ongelmia, niin kuin aina on, mutta kyllähän tää on menny aikamoiseksi.” (Marjukka)*

Muutoksissa Sinnittelijöiden kokemuksissa fuusio näyttäytyy pääosin negatiivisena ja yllättävänä muutoksena, josta toipumisen koetaan olevan osittain edelleen kesken. Oma työhistoria fuusiota edeltä ajalta koetaan hyvin tärkeäksi oman itsen määrittäjäksi, joka heijastuu edelleen tänä päivänä omiin kokemuksiin ja tulkintoihin. Erityisesti Marjukka toivoo, että oma työhistoria ja -tausta saisi enemmän arvostusta ja omien tunteiden ääneen sanominen koettaisiin suotavampana:

”-- ku se on mun historia kumminkin, se on mulle aika tärkeä. Ethän sä, vaikka sä eroot sun puolisosta niin ethän sä sitä elämää voi unohtaa, et sä oot ollu naimisissa tai jotain.”

Muutoksissa Sinnittelijöiden kokemuksen mukaan omaan työhön kohdistuneet muutokset ovat tuntuneet kuormittavilta ja väsyttäviltä. Helin kokemuksen mukaan uusia muutoksia tulee niin nopeaan tahtiin, ettei vanhojakaan ehdi kunnolla käsitellä: *”Se on vähän niinku semmosta tulipalojen sammuttamista vakuutustermien, että mihinkään ei ehdi oikein kunnolla keskittymään sillä lailla kuin pitäisi.”*

Marjukan mukaan muutokset ja nopea muutostahti ovat aiheuttaneet myös katkeroitumista. Erilaisiin muutoksiin sopeutuminen on koettu haastavaksi ja muutokset näyttäytyvät päällekkäisinä. Huoli omien taitojen ja kykyjen riittämättömyydestä tulevaisuudessa teknologian ja järjestelmien kehittyessä ja IT-taitojen merkityksen edelleen korostuessa vaivaavat erityisesti Marjukkaa: *”Mulle järjestelmät on ihan kauhu. Siis jos mä jotain pelkään niin noita järjestelmiä. Mä en oo mikään fiksu niissä.”*

Vaikka Muutoksissa Sinnittelijöiden työhön on kohdistunut useita varsin negatiivisiksi, kuormittaviksi ja ristiriitaisiksi koettuja muutoksia, eivät Muutoksissa Sinnittelijät juuri kuvaile käyttäneensä varsinaisia sopeutumis- tai selviytymiskeinoja apuna uusissa tilanteissa. Parhaiten sopeutumiseen erilaisissa työn muutoksissa on auttanut aika. Kuten Heli toteaa, kaikkeen sopeutuu lopulta: *”Kyl niihin sopeutuu. Hitaammin ja nopeemmin, helpommin ja vaikeemmin. Kyl ihminen yllättävän sopeutuvainen on.”*

Lukuisten toisiaan seuraavien muutosten keskellä Muutoksissa Sinnittelijät ovat kuitenkin kehittäneet joitakin omia ”selviytymisstrategioita”. Kuten Heli kuvailee, erilaisiin muutoksiin kannattaa suhtautua varsin rauhallisesti eikä jokaista muutosta kannata koittaa omaksua välittömästi osaksi omaa työtä:

”-- et täs nyt luovitaan, mennään sulavasti ja monta kertaa, kun tulee joku muutos niin älä heti ota sitä käyttöön. Kuuntele ja kattele vähä mitä muut tekee ja sit se voi olla et se muuttuuki se ohje. Et sillä tavalla hermo kestää -- sit niinku sopeutuu siihen.” (Heli)

Muutoksissa Sinnittelijöiden narratiiveissa työhön kohdistuneet muutokset näyttäytyvät jatkuvina ja toisiaan seuraavina eikä muutostahdin nähdä hidastuvan jatkossakaan. Pettymyksen tunteiden lisäksi tulevaisuus ja yhä kiihtyvämpi muutostahti tuntuvat huolestuttavan ja pelottavan Muutoksissa Sinnittelijöitä: *”Tavallaan hirvittää se mihin ollaan jo tultu, mitä niinkun yritetään tällä saada aikaseksi?” (Kati)*

Vaikka tulevaisuuteen liittyy suurta epävarmuutta, uskovat Muutoksissa Sinnittelijät työtehtäviensä säilyvän tulevaisuudessakin erityisesti maatila- ja yritysvakuutuksien myynnin osalta. Muutoksissa Sinnittelijät uskovat asiakkaiden edelleen tulevaisuudessa arvostavan paitsi henkilökohtaista palvelua myös asiointia konttorilla. Katin ja Marjukan näkemyksissä onkin havaittavissa varsin skeptistä suhtautumista suhteessa liian nopeisiin muutoksiin, eikä vakuutusalan nähdä muuttuvan niin nopeasti kuin erilaisissa tulevaisuuden skenaarioissa visioidaan:

”Hirvittävästi yritetään sinne verkkoon ja kyllähän tollaset perus caset onnistuu, että sä asut jossain kaupungissa kerrostalossa, sul on se yks auto, sul ei oo perhettä. Semmoset on ihan helppoja mut et sit tämmöset isot maatilat, yritykset niin mä en osaa kuvitella, että sieltä rupeis, et kyllä ne vaan tarvii sen ihmisin. -- ja kyl mä uskon siihen et ei nää konttorit tai tällaset mihinkää hävii et kyl on niit nuoriiki, mitkä sanoo et ’tosi kiva ku saa asioida näin’, et ei ne kaikki halua sinne verkkoon.” (Kati)

”Tuntuu, et ei se ihan niin nopeesti voi mennä mitä puhutaan. -- mä oon vähän liian skeptinen liian nopeille muutoksille.” (Marjukka)

Toiveikkuudesta huolimatta vakuutusalan nähdään kuitenkin edustavan ”aurionlaskun ammatteja”, jolla muutokset tulevat tulevaisuudessakin olemaan isoja ja alaa merkittävästi muovaavia. Samalla vakuutusalan työpaikkojen uskotaan vähenevän merkittävästi automatisaation tieltä. Muutoksissa Sinnittelijät uskovat muutoksen olevan välttämätöntä, mutta vakuutusyhtiöiden ei kuitenkaan uskota häviävän täysin. Niin kauan kuin on pankkeja, uskotaan tarvittavan vakuuttamistakin. Kuten Heli toteaa tulevaisuudesta: *”Kyl me samal taval vakuutetaan. Ihmiset täytyy vakuuttaa, koneet täytyy vakuuttaa. Et täs on niinku tää rinki mis raha pyörii”*. Vaikka oma työpaikka vakuutusalla säilyisi myös tulevaisuudessa, vaikuttavat Muutoksissa Sinnittelijät epävarmoilta oman jaksamisensa ja selviytymisensä suhteen. Kuten Heli toteaa: *”Tää kolme vuotta mitä on muutoksia ollut ja tulee olemaan, niin ei tämmöses hommas kyllä mihinkään kuuteenkasiin olla. Kyl tää niin paljon syö*

kumminki”. Toisaalta kuten Kati toteaa, viimeisenä vaihtoehtona on aina irtisanoutuminen työstä: *”Jos sä et sopeudu niin ei sun hulluks tarvii tulla, et sit sulla on ne jalat et sit voit lähtee kävelemään.”*

4.3 ”Mä olen tämmöses lintukodos täällä, että kaukana paha maailma”:

Sivustaseuraajat

Sivustaseuraajien identiteettinarratiivi muodostuu Minnan, Ilkan ja Jaanan narratiivien pohjalta. Kaikki Sivustaseuraajat ovat päätyneet alalle lähes vahingossa, ja lyhyen perehdytysjakson jälkeen osaaminen ja asiantuntijuus ovat kehittyneet päivittäisen työn ohessa. Sivustaseuraajia yhdistävät kokemus omasta työstä verraten perinteisenä ja muuttumattomana erilaisista työhön kohdistuneista muutoksista huolimatta. Sivustaseuraajat kokevatkin tarkastelevansa ympärillä muuttuvaa maailmaa eräänlaisesta omasta erillisestä kuplastaan käsin, johon eivät muutokset ole ulottuneet. Kokemus eräänlaisesta eristyneisyydestä ja irrallisuudesta kumpuaa Jaanan mukaan osin myös fyysisten työskentelytilojen erillisyydestä:

”Tosiaan niin kyllähän tää koko meidän puoli, ketä meitä on tässä, niin meillä on täällä, niinkun huomaat, hyvin hiljaista ja meillä on täällä valtavan hyvä työrauha. Et sit ku menee tonne toiselle puolelle niin se on hyvin hektistä ja semmosta. Et tääl tulee tosiaan välil vähän semmonen olo et ’kaukana paha maailma’. Välillä varmaan jää paljonki kuulematta ja semmosta, joka tulee sit vasta joskus toises tai kolmannes aallossa tänne asti.”

Sivustaseuraajille oma työ sekä myynnillisissä tehtävissä että korvausten parissa näyttäytyvät mielenkiintoisina, monipuolisina ja kokonaisvaltaisina. Toisaalta työ edellyttää itsenäistä työtettä ja laaja osaamisalue edellyttää jatkuvaa oman osaamisen päivittämistä ja aktiivista uuden tiedon etsimistä. Kuten Muutoksissa Luovijoille ja Muutoksissa Sinnittelijöille, myös Sivustaseuraajille asiakkaat ovat vahvasti työn tekemisen keskiössä. Empaattisille ja myötäeläville Sivustaseuraajille omassa työssä tärkeimmäksi koetaan asiakkaasta ja asiakkaan edusta huolehtiminen niin uusia vakuutuksia myyessä kuin vahinkoasioita hoidettaessa. Kuten Minna ja Ilkka toteavat, asiakkaan palveleminen ja luottamuksellisen asiakassuhteen muodostaminen on koettu työssä tärkeämmäksi ja merkittävämmäksi kuin työstä saatava rahapalkka:

”Tärkeitä on asioitten hoitaminen. Asiakkaalla on se vahinko, se hoidetaan. Tietysti toivoo, että saadaan hoidettua parhaalla mahdollisella tavalla. Kyl se asiakaskontakti – tietysti työpaikka on työpaikka, että palkkahan se on miks tullaan, mutta tavallaan se on se asiakkaan palveleminen. Että se asiakas saisi sen hyvän palvelun, eikä suotta pomputella et ’tää ei kuulu mulle’, vaan yrittää aina auttaa sitä niin pitkälle, kun pystyy.” (Minna)

”Vaikkakin tänä päivänä meille ei huolenpidosta makseta mitään niin kyllä mä lähdän asiakaslähtöisesti ja huolen pidän siitä asiakkaasta, että ne tietää. Niillä on oma turva ja ne tietää, että kun ne mulle soittaa niin asia kuin asia selviytyy.” (Ilkka)

Oman työuran aikana vakuutusosalalla työskentelyn on koettu muuttuneen nopeammaksi ja hektisemmäksi, myynnillisyyys on kasvanut ja asiakkaiden palvelu on muuttunut yhä teknologisvälitteisemmäksi perinteisen kasvokkain kohtaamisen vähentyessä. Huolimatta vakuutusala muovanneista muutoksista työn ydinolemuksen koetaan säilyneen. Kuten Minnan ja Jaanan kertomuksista käy ilmi, oman työn ei juuri koeta muuttuneen vuosien varrella huolimatta siitä, että ympärillä tapahtuneita vakuutusalaan ja vakuutusosalalla työskentelyyn kohdistuneita muutoksia kyetään tunnistamaan:

”Mun mielestä tää on aika perinteikästä työtä kuitenkin, että osaat hakee sen tiedon, osaat lukea vakuutusehtoja.” (Minna)

”-- aika paljon me tehdään vielä perinteisesti et paperihakemuksia tulee paljon, vaikka siitä digitalisaatiosta paljon puhutaan ja totta kai se meidänkin työssä on mutta se ei ehkä meillä vielä niin paljon näy.” (Jaana)

”Ei tää korvaustyö, niin kauan, kun mä olen sitä tehnyt – tää on pysynyt hyvin samanlaisena. -- Et ei siinä mun mielestä kauheita muutoksia ole tullut. Et asiakkaat on sillä tavalla jaettavissa kahteen, et osa haluaa tehdä kaiken netin kautta ja haluaa kaikki päätökset sähköpostiin tai ei päätöksiä. Sit on paljon sitä perinteistä. Vaikka ihminen olisi nuorikin, niin se haluaa hoitaa sen asian perinteisesti, tulla tekemään henkilökohtaisesti sen vahinkoilmoituksen ja kirjottaa sen paperille ja toimittaa kuitit. Ja näin se on oikeestaan ollut koko sen ajan, kun mä olen tätä työtä tehnyt.” (Jaana)

Vaikka omiin työtehtäviin ja työnkuvaan ei ole juuri koettu kohdistuneen muutoksia, on organisaation rakenteeseen ja työyhteisön dynamiikkaan vaikuttanut kahden vakuutusyhtiön välinen fuusio koettu varsin vahvasti ja tunteikaasti. Yllätyksenä tullut fuusio kahden entisen kilpailevan yhtiön välillä tuntuikin Jaanan sanoin ”tippuvan kuin pommi”:

”Se [fuusio] oli ihan... Me oltiin vähän, että ’täh?’ . Eihän me edes ymmärretty, mitä se edes tarkoitti -- me oltiin aivan hämillämme, me henkilökunta ruohonjuuritasolla, että me ei tiedetty, mitä tapahtuu. Ei mistään oikeen kerrottu ja jokainen varmaan vähän pelkäsi ja pelkäsiikin oman työpaikkansa puolesta.” (Jaana)

”Mut kyl se [fuusio] nousee niinku ihan väkisin tän 20 vuoden vakuutusuran suurimmaks muutokseksi et tämmösii pikkusii sit aina tietysti tulee, mut kyl se kaiken kaikkiaan on ollu semmonen – se vähän tarisyytti maaperää.” (Jaana)

Vaikka oma työ tai työtehtävät eivät fuusion takia muuttuneetkaan, tuntuivat fuusion myötä käyttöönotetut järjestelmät sekä varsin tiiviin henkilöstön sisällä lisääntynyt vaihtuvuus uusilta ja hämmentäviltä ilmiöiltä erityisesti Jaanalle. Pitkän ja varsin vakaan työuran aikana fuusio oli muutos, joka vavisutti arkea, loi turvattomuuden tunnetta ja muokkasi pitkään muuttumattomana pysynyttä työyhteisöä. Vastaavasti Ilkan kokemuksen mukaan fuusio ei suoranaisesti vaikuttanut omaan työhön mutta heijastui työyhteisön sisällä käytyihin keskusteluihin. Koska varsinaista päätös- tai vaikutusvaltaa suhteessa fuusion ei kuitenkaan koettu olevan, oli uuteen tilanteeseen pakko sopeutua. Jälkikäteen varsin suuriakin tunteita herättänyt fuusio tuntuu jo taakse jääneeltä ajalta, josta on jäljellä vain muisto hämmennystä ja työyhteisön sisällä kuohuntaa aiheuttaneista ajoista:

”-- se oli aika kova ne muutama vuosi mutta me ollaan siitä varmaan aika hyvin selvitty. Mehän ei oltu tässä talossa totuttu siihen, että porukkaa tulee ja menee, että sit kun porukkaa lähti omasta tahdosta tai joutui lähtemään niin se hämmensi meitä aika kovin, kun ei oltu totuttu, että täältä ketään lähtee -- mut nyt niihin on totuttu, et on tässä nyt muutamit läksiäiset sitte kahviteltu.” (Jaana)

”Ja se muutos mikä tuli. Siinä piti olla aika vahvana, että pystyi jatkamaan sitä omaa työtä -- mut piti olla semmonen aika vahva luonne siinä ettei lähtenyt siihen hullunmyllyyn, mitä täällä sisällä pyöri.” (Ilkka)

Sivustaseuraajia yhdistää organisaatiossa tapahtuvien muutosten tunnistaminen ja niihin suhtautuminen toisinaan varsin tunteikkaasti. Tunteikkaasta suhtautumisesta huolimatta monet vakuutusalan työskentelyä muovanneet työn muutokset näyttäytyvät Sivustaseuraajien omiin työtehtäviin ulottumattomissa olevilta. Vaikka Sivustaseuraajat tunnistavat useita alaa muovanneita ja lähivuosina ilmeneviä muutoksia, kokevat he itse jäävänsä muutosten ulkopuolelle eräänlaiselle turvalliselle vyöhykkeelle:

”Aika paljon meil viel tehdään perinteisesti et paperihakemuksia tulee paljon vaikka siitä digitalisaatiosta paljon puhutaan ja tottakai se meidänkin työssä on mut se ei ehkä meil vielä niin paljon niinkun näy. -- ei mua niinku kauheesti sillä tavalla hetkauta. Mä olen sanonukki et mä olen tämmöses lintukodossa täällä et ei tiedä – et kaukana paha maailma.” (Jaana)

Vaikka muutostahdin tunnistetaan nopeutuneen ja muutostilassa olemisen koetaan olevan lähes jatkuvaa, ei muutosten koeta kuitenkaan vaikuttaneen Sivustaseuraajien päivittäiseen työhön turvallisessa ”lintukodossa”. Koettu muutoksilta suojaava ”kupla” tarjoaa Sivustaseuraajille eräänlaisen selitysmallin, jonka kautta suhtautua omaa työtä uhkaaviin muutoksiin osin ne kieltäen, kiistäen tai vältellen. Yhdeksi muutoksilta suojaavaksi tekijäksi Sivustaseuraajat kokevat asiakkaat, joiden nyt ja tulevaisuudessa uskotaan edelleen vaativan samalaista palvelua kuin aikaisemmin, vaikka nykyaikaisia sähköisiäkanavia käyttäen asiakas voisi hoitaa asiansa ilman tarvetta työllistää Sivustaseuraajia. Kuten Ilkka ja Jaana kuvailevat, sähköisten asiointikanavien ei koeta uhkaavan perinteistä kasvokkaista kanssakäymistä ainakaan koko laajuudessaan:

”Kyllähän se [internet] helpottaa paljon mutta tulee muuttumaan varmaan aika paljon. Tulee mobiilisovellutuksia ja kaikennäköisiä. Mut en mä usko, että se maanviljelijä ajaa siellä pellollaan ja sillä mobiili....ei ei ei, vielä ollaan kaukana siitä.” (Ilkka)

”Meillehän perustettiin nyt se digicenter just sillä et asiakkaat siirtyy verkkoon ja sähköpostiin mutta sitte kuitenkin on niitä – niinku sä nytkin näit, että kun ovi aukesi niin heti niitä asiakkaita sinne vaan tulee.” (Jaana)”

Toinen muutoksilta suojaava tekijä ovat Sivustaseuraajien mukaan organisaation jäykät rakenteet. Sivustaseuraajat kokevat, että vaikka organisaatiossa tapahtuisi paljon muutoksia eivät ne todellisuudessa koskaan realisoidu, koska organisaatiossa muutokset aina viivästyvät eivätkä tunnu

koskaan tulevan valmiiksi. Kuten Minnan kertomuksesta käy ilmi, työhön kohdistuvat muutokset tuntuvat nykyään jo lähinnä vitseiltä:

”--sehän on vähän niinku vitsi täällä meillä, että jos on joku aikataulu niin ei se siihen, et tuntuu et on hirveen tiukat aikataulut järjestelmä muutoksiin ja sit tietää kuitenkin et ne venyy, venyy ja venyy.” (Minna)

”Meil on nyt viimeisen vuoden ajan toivotettu siitä automaatiosta aika paljon ja yllätys yllätys senkin käyttöönotto on aina hypännyt.” (Minna)

Muutokset vaikuttavat koskettavan organisaatiossa kaikkia muita paitsi Sivustaseuraajaa itseään. Samalla, kun esimerkiksi myyjät kamppailevat myyntitavoitteidensa kanssa, Sivustaseuraajat jatkavat lähes samalla tavalla päivittäistä työntekoa kuin aiemmin. Kuten Minna ja Ilkka kuvailevat, oma vuosien varrella rakentunut tapa tehdä työtä on koettu toimivaksi eivätkä Sivustaseuraajat ole kovin halukkaita toimivaksi todistettuja toimintatapojaan muuttamaan:

”Vähän huomaa että kangistuu niinku kaavoihinsa, että asioita tekee omalla tavalla ja sitten jos tulee joku uusi tapa tai järjestelmä niin kyllä se aina ottaa sen oman aikansa, että vähän pääsee siihen. Ehkä välillä on vähän sitä muutosvastarintaakin, että ’en mä nyt välttämättä halua tehdä noin – tehdäänkin näin’. Että mikä on itselle luontevin tapa hoitaa sitä asiaa niin ei sitä paljon pysty muuttamaan.” (Minna)

”-- en mä vanha mies enää muutu sillä tavalla, että kyllä lähtökohtaisesti ajattelee samalla tavalla. Kyllähän joku voi sen tehdä eri tavalla mutta mä teen sen sillä omalla tavalla, että haluaa olla asiakkaiden kanssa tekemisissä.” (Ilkka)

Kokemukset omasta työstä varsin perinteisenä ja muuttumattomana heijastuvat myös Sivustaseuraajien käsityksiin tulevaisuudesta. Sivustaseuraajat uskovat Minnan tavoin työnkuvansa pysyvän tulevaisuudessa samanlaisena kuin se on ollut ennenkin tai vaihtoehtoisesti painottuvan enemmän kohti asiantuntijatehtäviä:

”Mä luulen, että ainakin korvauskäsittelijöiden määrä tulee vähenemään, ettei oo enää niinkun korvauskäsittelijöitä, jotka tekee manuaalisesti sitä työtä, vaan se muuttuu

enemmän ja enemmän siihen semmoseksi asiantuntijatehtäväksi, että neuvotaan sitä asiakasta ja autetaan ja hoidetaan konkreettisesti sitä vahinkoo.” (Minna)

Huolimatta siitä, että Sivustaseuraajien perinteiset työtehtävät tulevat tulevaisuudessa todennäköisesti katoamaan automatisoinnin tieltä näkevät he tulevaisuutensa varsin kirkkaana ja positiivissävytteisenä. Sivustaseuraajat eivät pelkää, että sähköiset palvelukanavat, sovellukset tai koneet tulisivat uhkaamaan heidän työnsä niin kauan, kun asiakkaana ovat ihmiset. Vaikka Sivustaseuraajat ovat nähneet muutosten radikaalit vaikutukset kollegoidensa työnkuissa ja työtehtävissä, eivät Sivustaseuraajat usko, että heidän työuransa aikana pääsisi tapahtumaan suurta koko toimialaa mullistavaa muutosta. Sivustaseuraajat eivät tunnu juurikaan pohtivan negatiivisia tulevaisuuden uhkia, vaan jatkavat työn tekoa murehtimatta liikaa tulevasta. Kuten Jaana tuntemuksiaan kuvailee, tulevaisuutta ei juuri kannata etukäteen murehtia:

”En mä jaksakaan olla huolissani. Katotaan sitten miten käy. Mä luotan siihen, että nää on tässä vielä kymmenen vuoden päästäkin. Pyöritellään paperilla näitä asioita.”

”En mä niinku jaksakaan. Mä otan sit tällä elämäkokemuksella sen vastaan mikä tulee et sit täytyy vaan kehittää jotain muuta. Et kyl mä luotan, että töitä on ja joka aamu tulen tänne ihan mielelläni. Ei se siitä murehtimalla parane.”

4.4 Yhteenveto empiirisistä tuloksista

Kaikkia vakuutusalan työntekijöiden kertomusten pohjalta muodostettuja identiteettinarratiiveja voi luonnehtia eräänlaisiksi vakuutusalan ”selviytyjien” identiteettikertomuksiksi, sillä kaikki haastateltavat ovat kymmeniä vuosia kestäneen vakuutusalan työuransa varrella kohdanneet moninaisia työhön kohdistuneita muutoksia. Useissa vakuutusalan työntekijöiden narratiiveissa työhön kohdistuneet muutokset näyttäytyvät toisiaan seuraavina ja jopa jatkuvina. Muutostahdin koetaan kiihtyneen erityisesti viimeisten 2-5 vuoden aikana. Vaikka identiteettinarratiiveissa nousi esiin useita keskenään samoiksi tunnistettuja työhön kohdistuneita muutoksia, muutoksiin liitetyt kokemukset, tunteet, tulkinnat ja merkitykset ilmenevät varsin subjektiivisina ja keskenään jopa osin vastakkaisina. Seuraavissa alaluvuissa esitän tutkimuksen empiiristen tulosten yhteenvedon keskittämällä tarkastelun ensin kaikkiin kolmeen identiteettinarratiiviin, jonka jälkeen syvennyn

tarkastelemaan erikseen jokaista kolmesta identiteettinarratiivista, narratiivisen identiteetin rakentumista ja liminaaleja kokemuksia.

4.4.1 Kolme identiteettinarratiivia vakuutusalan työn muutoksesta

Kaikkien kolmen identiteettinarratiivin voidaan todeta rakentuvan haastateltavien oman työn ja henkilökohtaisten työhistorian ympärille. Kuten alustavassa analyysissä kävi ilmi, haastateltavat erittelivät kertomuksissaan useita erilaisia työhön kohdistuneita muutoksia. Vakuutusalan työntekijöiden narratiiveissa ja tunnistetuissa työn muutoksissa onkin havaittavissa selkeitä yhteneväisyyksiä huolimatta siitä, ovatko henkilöt työskennelleet alalla 10 vai 30 vuotta. Monissa yksittäisissä narratiiveissa esiin nousevat erityisesti digitalisaatio ja teknologian kehitys, sähköisen asioinnin ja sähköisten asiointikanavien yleistyminen, työn myynnillisyyden korostuminen ja organisaatiomuutokset. Yhteneviä kaikissa kolmessa identiteettinarratiivissa esiin nousevia teemoja ovat esimerkiksi asiakkaan merkityksen säilyminen työn keskiössä sekä kokemus työn hektisyyden lisääntymisestä.

Omiin työtehtäviin ja työnkuvaan kohdistuneiden muutosten lisäksi vaikuttavat työskentelyorganisaatioon kohdistuneet uudelleen järjestelyt nousevan narratiiveissa esiin merkittävänä ja ”maata järjestyttävänä” tapahtumina. Erityisesti erilaiset fuusiot nousevat narratiiveissa esiin, joista viimeisimpänä kahden vakuutusyhtiöiden välinen fuusio, jonka seurauksena kaksi keskenään kilpaillutta vakuutusalan toimijaa yhdistyivät. Muihin työn muutoksiin verrattuna erilaiset organisaatiomuutokset näyttäytyvät selkeämmin rajattuina, ennalta arvaamattomimpina ja äkkinäisempinä tapahtumina, jotka ovat vaikuttaneet merkittävästi haastateltavien omaan työhön sekä työyhteisöön. Kuten Reissner (2011, 594) toteaa, kertomukset organisaation muutoksista ovat usein hajanaisia ja epätäydellisiä mutta korostavat samalla usein melko vahvastikin kertojan omia henkilökohtaisia käsityksiä, tulkintoja ja kokemuksia organisaation kokemasta muutoksesta. Myös vakuutusalan työntekijöiden kokemukset organisaation muutoksista ja erityisesti viimeisimpänä tapahtuneesta kahden kilpailijan välisestä fuusiosta ovat varsin tunteikkaasti latautuneita fuusioon liitettyjen tunteiden vaihdellen positiivisista negatiivisiin ja päinvastoin.

Identiteettinarratiiveista on havaittavissa, kuinka eri työtehtävissä työskentelevät vakuutusalan työntekijät kokevat monet muutoksista verrattain samoin samoissa työtehtävissä työskentelevien kollegoidensa kanssa (esimerkiksi korvausneuvojat) mutta toisissa toiminnoissa työskenteleviin haastateltaviin (esimerkiksi myyjiin) verrattuna varsin eriävin tavoin. Siinä missä myynnillisissä

työtehtävissä painottuu ristiriita myynnillisyyden ja asiakaspalvelun välillä, korvauspuolella työskentelevät kokevat työnsä edelleen varsin perinteiseksi. Erot kokemuksissa eri työtehtävien välillä nousevat esiin, vaikka kaikkia haastateltavia yhdistää työskentely tiiviisti asiakasrajapinnassa. Identiteettinarratiiveissa esiin nostetut kokemukset jakautuivatkin lähes huomaamatta haastateltavien työnimikkeiden mukaan.

Vaikka haastateltavat tunnistavat ja erittelevät narratiiveissa useita samoja työn muutoksia, koetaan jotkin muutoksista lähes vastakkaisina. Esimerkiksi Muutoksissa Luovijat kokevat työnkuvansa ja erityisosaamisalueensa kaventuneen, kun taas Muutoksissa Sinnittelijät kokevat työnkuvansa vastaavasti laajenneen merkittävästi. Lisäksi kokemukset työn koetusta vaativuudesta esiintyvät osin keskenään vastakkaisina erityisesti Muutoksissa Luovijoiden ja Muutoksissa Sinnittelijöiden välillä. Toisaalta on mielenkiintoista havaita, että vaikka Muutoksissa Luovijat ja Muutoksissa Sinnittelijät kokevat erilaiset muutokset varsin vastakkaisina ja kokemuksiin liitetyt tunteet lähes päinvastaisina, näyttäytyvät Sivustaseuraajien kokemukset lähes neutraaleina.

4.4.2 Muutoksissa Luovijat väliaikaisessa transitionaalisessa välitilassa

Muutoksissa Luovijoiden identiteettinarratiivissa korostuvat positiivinen asenne niin työtä ja työn muutoksia kuin yleisesti elämää kohtaan. Muutoksissa Luovijat rakentavat itsestään kuvaa energisinä, tarmokkaina ja muutosmyönteisinä työntekijöinä, jotka aidosti kokevat työnsä mielekkääksi. Myös tulevaisuus näyttäytyy valoisana ja omaa uraa halutaan edelleen rakentaa vakuutusalan työtehtävissä. Muutoksissa Luovijoiden identiteetti näyttäytyykin muihin identiteettitarinoihin verrattuna kaikkein positiivisimpana, muutosmyönteisempänä ja progressiiviseksi rakentuvana. Muutoksissa Luovijoiden identiteettitarinaa voidaankin pitää eräänlaisena vakuutusalan työntekijän mallikertomuksena.

Muutoksissa Luovijoiden identiteettinarratiivissa korostuvat myöntämielisyys, eteenpäin suuntautuneisuus ja eräänlainen edelläkävijyys suhteessa erilaisiin työhön kohdistuneisiin muutoksiin. Kaikkia Muutoksissa Luovijoita yhdistävät tunne ja kokemus siitä, että huolimatta erilaisista työhön kohdistuneista muutoksista työn tarkoituksellisuuden ja mielekkyyden muodostava ydin on säilynyt osana työtä läpi työvuosien. Näin ollen muutoksia ei ole nähty uhkana, vaan rikastuttavana lisänä omaan työhön. Ensisijaisesti Muutoksissa Luovijat kokevat edelleen olevansa asiakaspalvelijoita, joille kohonneista myyntitavoitteista huolimatta asiakkaan etu on aina merkityksellisintä.

Muihin identiteettinarratiiveihin nähden Muutoksissa Luovijoiden narratiivissa korostuvat selkeämmin omaan päivittäiseen työskentelyyn kohdistuneet muutokset kuin esimerkiksi työorganisaatioon kohdistuneet muutokset. Kollegoiden tai työyhteisön merkitystä ei juuri tuoda esiin, vaan omien kokemusten ja muistojen erittelyssä keskitytään lähinnä omiin tuntemuksiin samalla nostaen esiin esimerkiksi esimiestyön ja palkitsemisen merkitys. Melko työorientoituneille Muutoksissa Luovijoille työssä suoriutuminen vaikuttaakin olevan tärkeää. Omaan työhön ollaan sitoutuneita ja työtehtävissä halutaan suoriutua sekä asiakkaiden että esimiesten odotusten mukaisesti.

Muutoksissa Luovijat suhtautuvat työn muutoksiin rationaalisesti ja rakentavasti. Erilaisiin muutoksiin ei juurikaan liitetä suuria tunnereaktioita eikä menneisyyttä korosteta ylimalkaisesti. Muutoksissa Luovijat rakentavat itsestään kuvaa itsevarmoina vakuutusalan ammattilaisina, joita yhdistää myös vankka käsitys siitä, keitä he kokevat olevansa omassa työssään. Omalle työlle ja uralle asetettujen odotusten koetaan täyttyneen ja luottamus tulevaan on vahva. Omien taitojen ja kykyjen koetaan olevan riittäviä myös tulevaisuudessa uusien haasteiden kohtaamiseen ja uuden opetteluun. Muutokset ymmärretään välttämättömäksi osaksi kehitystä, ja edistyksekkyyttä esimerkiksi järjestelmissä pidetään suotavana. Käsitys alan kehityssuunnasta ja oman uran jatkosta näyttäytyvät varsin varmoina osoittaen samalla Muutoksissa Luovijoiden sitoutumista sekä omaan rooliinsa työntekijöinä että organisaation jäsenenä myös pidemmällä aikavälillä.

Muutoksissa Luovijoiden narratiivin sujuva rakenne sekä sanavalmis ja luonteva ilmaisu osaltaan korostavat Muutoksissa Luovijoiden vankkaa käsitystä itsestään osana omaa työtä nyt ja tulevaisuudessa. Vaikka omalle työlle ja työuralle asetetut odotukset ovat täyttyneet, liittyy näköpiirissä siintäviin muutoksiin aitoa intoa. Itsevarmuus ja luottamus itsen yhdistettynä positiiviseen elämänasenteeseen maalaavat Muutoksissa Luovijoista kuvaa tasapainoisina, tehokkaina ja luottavaisina työntekijöinä. Koska Muutoksissa Luovijat ovat avoimia muutokselle, ei liminaliteetti ilmene identiteettinarratiivissa selkeästi. Väliaikaisen transitionaalisen liminaliteetin piirteitä on kuitenkin havaittavissa esimerkiksi Muutoksissa Luovijoiden aikaan viittaavissa ilmauksissa ”ennen ja/tai jälkeen”.

Pääosin transitionaalinen liminaliteetti on havaittavissa Muutoksissa Luovijoiden halussa pitää asiakkaat edelleen lähellä ja suosia kasvokkaista palvelua kuten ”ennen vanhaan tehtiin” samalla, kun Muutoksissa Luovijat selkeästi arvottavat jatkuvaa kehitystä. Toisaalta sähköisten asiointikanavien yleistymisen ja lisääntymisen käytön koetaan olevan yhteydessä asiakkaiden vaatimustason nousuun,

joka puolestaan heijastuu Muutoksissa Luovijoiden kokemuksiin työn vaatimusten nousemisesta, kuormituksen lisääntymisestä ja asiakkaiden arvostuksen puutteesta. Vaalimalla perinteistä kasvokkaista asiointia Muutoksissa Luovijat saattavatkin pyrkiä hallitsemaan muutosta, jonka he kokevat vaikuttavan negatiivisesti kokemukseen omasta työstä. Toisin sanoen Muutoksissa Luovijat joutuvat ponnistelemaan siirtymässä perinteisen asiakaspalvelijan ja myynnillisen roolin välillä turvautumalla samalla vastavuoroiseen itsensä reflektointiin muutostilanteessa, jossa he tiedostavat ja tunnistavat tarpeen jatkuvalle uuden oppimiselle ja omaksumiselle.

Toisin kuin esimerkiksi Muutoksissa Sinnittelijöiden identiteettinarratiivissa, Muutoksissa Luovijoille liminaliteetin kokemukset näyttäytyvät tilapäisinä eikä niihin liitetä negatiivisia tunteita. Lisäksi Muutoksissa Luovijoilla on käytössään Muutoksissa Sinnittelijöihin ja Sivustaseuraajiin nähden useita sopeutumiskeinoja, joilla tasapainottaa yhä vaativammaksi koetun työn aiheuttamaa kuormitusta. Vaikuttaakin siltä, että työn ja vapaa-ajan erottaminen ja intohimoinen suhtautuminen harrastuksiin ruokkivat positiivisuuden kehää samalla vahvistaen positiivisia voimavaroja, jotka puolestaan heijastuvat päivittäiseen työhön. Muutoksissa Sinnittelijöihin verrattuna Muutoksissa Luovijat vaikuttavat kohtaavan erilaisia työhön kohdistuvia muutoksia ketterästi muutoksissa luovien ja avoimin mielin uusia asioita kohdaten kuitenkin paneutumatta liian henkilökohtaisella tunnetasolla muutoksiin. Muutosten käsitetään olevan osa työtä ja työelämää, ja jokaisen muutoksen taustalla ymmärretään olevan halu helpottaa arkipäiväistä työskentelyä.

4.4.3 Muutoksissa Sinnittelijät jatkuvassa perpetuaalisessa välitilassa

Muutoksissa Sinnittelijöiden identiteettinarratiiveissa ilmaisu on katkeraa ja pettymys vallitsevaan tilanteeseen heijastuu haastateltavien puheesta jo narratiivien ensi lauseista alkaen. Työhön kohdistuneisiin muutoksiin suhtaudutaan kriittisesti, eikä muutosten nähdä juurikaan tuoneen mukanaan mitään positiivista päivittäiseen työhön. Pettymys vallitsevaan tilanteeseen, siihen miten tilanteeseen on tultu ja epäuskoinen suhtautuminen tulevaisuuden näkymiin heijastuvat identiteettinarratiivin rakenteeseen juonen rakentuessa regressiiviseksi.

Muutoksissa Sinnittelijöiden kokemus omasta työstä on muuttunut vuosien varrella paljon, eikä Muutoksissa Sinnittelijöille ole enää selvää keitä he kokevat olevansa omassa työssään. Suurin identiteettiristiriitaa aiheuttava tekijä vaikuttaa olevan ristiriita työn myynnillisyyden ja asiakkaan huolenpidon välillä. Lisäksi koetut fuusiot ovat horjuttaneet Muutoksissa Sinnittelijöiden käsitystä siitä, keitä he työssään ovat, mihin he kokevat kuuluvansa ja mistä he tulevat. Muutoksissa

Sinnittelijät kokevat ristiriitaa aiheuttavan paineen suuntautuvan ensisijaisesti johdon ja esimiesten taholta samalla, kun rahan ja voittojen tavoittelu entisten asiakkaiden huolenpidon kustannuksella sotivat Muutoksissa Sinnittelijöiden omia arvoja vastaan. Liikkumatila itsenäiseen ja varsin vapaaseen ”kunhan tulosta vain tulee” -tyyppiseen työskentelyyn totuneille Muutoksissa Sinnittelijöille tuntuu rajautuneen entistä tiukemmaksi ristiriitaisessa tilanteessa. Toisaalta Muutoksissa Sinnittelijät kyllä tietävät, mitä heiltä odotetaan, kuinka miellyttää esimiehiä ja kuinka kurottaa kohti entistä korkeampia myyntilukemia, mutta miellyttämisen hinta aiheuttaa yhteentörmäyksiä sekä Muutoksissa Sinnittelijöiden arvojen että identiteettikäsityksen kanssa. Ristiriitaa ratkoakseen Muutoksissa Sinnittelijät ovatkin tehneet ylimääräistä ns. ilmaista työtä omalla kustannuksellaan asiakkaista huolen pitääkseen.

Kokemuksistaan huolimatta Muutoksissa Sinnittelijät rakentavat itsestään kuvaa vahvoina ihmisinä, jotka haluavat tuoda äänensä ja mielipiteensä julki ilmaisten samalla kokemaansa vääryyttä. Muutoksissa Sinnittelijöiden käyttämä kieli on melko rohkeaa ja uskaliasta aivan kuin Muutoksissa Sinnittelijät kokisivat tarvetta puhua ns. suunsa puhtaaksi. Huolimatta arastelemattomasta kielen käytöstä ilmaisun takana vaikuttaa olevan epävarmuuden tunteita ja väsymystä vallitsevaan tilanteeseen. Muutoksissa Sinnittelijöiden ilmaisussa korostuvat erityisesti tunne ja kokemus riittämättömyydestä, joka heijastuu myös epävarmuutena tulevaisuutta kohtaan.

Epävarmuuden ja pettymyksen tunteet sekä ristiriitainen käsitys itsestä osana omaa työtä heijastuvat myös laajemmin Muutoksissa Sinnittelijöiden kertomuksiin. Muutoksissa Sinnittelijät ovat kriittisiä muutoksia kohtaan eivätkä he lähtökohtaisesti näe työhön kohdistuneissa muutoksissa mitään positiivista. Muutoksissa Sinnittelijät eivät juuri koe intoa uusia asioita kohtaan samalla, kun he ikään kuin jatkuvasti toivoisivat, ettei uusia muutoksia enää tulisi tai vastaavasti olisi koskaan tullutkaan. Menneisyys ja aika ennen fuusiota näyttäytyvät erityisesti Marjukan ja Katin kertomuksissa nostalgisina muistoina ajoista, jolloin asiat olivat nykytilaa huomattavasti paremmin. Fuusion myötä vaihtuneet työtehtävät ja työskentelylokaatiot heijastuvat Marjukan ja Katin kokemuksiin vaikeuksina sopeutua uuteen työyhteisöön ja esimiehiin. Koska vaihtoehtoja selvittää tilanteesta ei juuri ole, koittavat Muutoksissa Sinnittelijät jatkaa eteenpäin päivästä toiseen hammasta purren. Näin ollen Muutoksissa Sinnittelijät eivät juuri osoita sitoutumista siihen, mihin suuntaan vakuutusala tai työskentelyorganisaatio tulevaisuudessa ovat menossa, eivätkä omaan rooliinsa tilanteessa.

Muutoksissa Sinnittelijät eivät juuri erittele erilaisia sopeutumiskeinoja, vaikka tilanne Muutoksissa Sinnittelijöiden näkökulmasta vaikuttaa jopa kestävämmältä. Erilaisia tilanteen sietämisessä

auttavia keinoja vaikuttaa olevan kaksi, joita ovat aika ja ajan myötä sopeutuminen tai itsensä ”kovettaminen”, joka saattaa osin olla Muutoksissa Sinnittelijöiden kokeman kyynisyyden taustalla. Itsenäiseen työskentelyyn tottuneet Muutoksissa Sinnittelijät ovat tottuneet tekemään päätöksiä niin kuin parhaaksi näkevät ja luottavat vakaasti omaan vuosien aikana hioutuneeseen tapansa tehdä ja suoriutua työtehtävistään. Työn vaatimustason noustessa Muutoksissa Sinnittelijät aidosti ihmettelevätkin, kuinka kokemattomat nuoret oikein alalla pärjäävät.

Vaikuttaa siltä, että Muutoksissa Sinnittelijöiden kokema ristiriitainen ja kuormittava tilanne on jatkunut jo pitkään eikä tilanteelle näy loppua. Muutoksissa Sinnittelijöiden kohdalla liminaliteetti vaikuttaakin rakentuvan toistaiseksi voimassaolevaksi tilaksi eli perpetuaaliseksi liminaliteetiksi. Vaikka Muutoksissa Sinnittelijöiden identiteettinarratiivissa on havaittavissa transitionaaliselle liminaliteetille tyypillisiä ajanilmaisuja, kuten ”ennen ja/tai jälkeen” on narratiivien ilmaisu esimerkiksi Muutoksissa Luovijoihin nähden huomattavasti synkkämielisempää. Menneisyys näyttäytyy vallitsevaan tilanteeseen ja tulevaisuuden näkymiin verrattuna huomattavasti nostalgisempana ja kaikin puolin parempana.

Muutoksissa Sinnittelijöiden identiteettinarratiivissa on myös havaittavissa piirteitä Bamberin, Allen-Collinsonin & McCormackin (2017) erittelemistä ammatilliselle limbolle tyypillisiä turhautumisen ja huolestuneisuuden tunteista. Tosin tyytymättömyydestä vallitsevaan tilanteeseen huolimatta Muutoksissa Sinnittelijät kuitenkin toteavat työnsä olevan pääosin mielenkiintoista ja vaihtelevaa. Jatkuva muutos koetaan kuitenkin kuormittavaksi ja väsyttäväksi, jolloin negatiiviset tunteet ottavat vallan. Kokemaansa ristiriitaa ratkoakseen Muutoksissa Sinnittelijät tukeutuvat jo olemassa olevaan identiteettiin samalla kyseenalaistaen myös itseään kuormittavassa tilanteessa ja pyrkimyksissään löytää tasapaino työnantajan ja omien tarpeiden väliltä toimimatta kuitenkaan täysin omien arvojensa vastaisesti. Toisaalta Muutoksissa Sinnittelijät eivät juurikaan näe pakokeinoja tilanteesta, jolloin ainoiksi mahdollisuuksiksi jäävät joko selvitä sinnitellen tai lopulta ikään kuin luovuttaa ja irtisanoutua työstä.

4.4.4 Sivustaseuraajat ilman välitilan kokemuksia

Sivustaseuraajille oma työ näyttäytyy mielenkiintoisena ja laaja-alaisena mutta myös verrattain perinteisenä. Kokemus omasta työstä ei ole juurikaan vuosien varrella muuttunut huolimatta vakuutusalaa yleisesti muovanneista muutoksista. Työn ytimessä koetaan edelleen olevan asiakkaan ja asiakkaan kokonaisvaltainen palveleminen koetaan keskeiseksi osaksi omaa työtä. Oma tai

vakuutusalan tulevaisuutta ei juuri murehdita, mutta tulevaisuuden visioihin suhtaudutaan epäilyksellä ikään kuin hilliten liian lennokkaita skenaarioita. Koska Sivustaseuraajien identiteettinarratiivin ilmaisu on kuitenkin pääosin positiivissävytteistä tai neutraalia narratiivin alusta loppuun asti, rakentuu identiteettinarratiivin juoni pääosin progressiiviseksi.

Liminaalien kokemusten tarkastelun kannalta Sivustaseuraajien identiteettinarratiivi muodostuu kaikista kolmesta haastavimmaksi. Sivustaseuraajat vaikuttavat tunnistavan vakuutusalaan ja päivittäistä työn tekoa muovaavia muutoksia mutta muutosten ei kuitenkaan koeta vaikuttaneen konkreettisesti omaan työhön. Nimensä mukaisesti Sivustaseuraajat jäävät ikään kuin kaiken ulkopuolelle eräänlaiselle muista erilliselle turvalliselle vyöhykkeelle.

Sivustaseuraajille puheet työn muuttumisesta tai työn automatisoinnista tuntuvat olevan vain lähinnä turhaa spekulointia. Näin ollen työn muutoksiin suhtautuminen näyttäytyy varsin neutraalina, pinnallisena tai jopa välttelevänä kokemuksen omasta työstä näyttäytyessä melko muuttumattomana. Toisaalta kuten Hoyer & Stayaert (2015, 1846) toteavat, muutosten sivuuttaminen ja piittaamatta jättäminen saattavat toimia myös yksilön keinoina säilyttää kertomuksensa ja identiteettinsä yhteneväisyys sekä johdonmukaisuus huolimatta ympärillä tapahtuvista muutoksista. Vaikka Sivustaseuraajat erittelevät muutoksia, muutosten aiheuttamasta liminaliteetista ei kuitenkaan ole merkkejä. Todellisuudessa liminaaleja kokemuksia saattaa kuitenkin ilmetä mutta ne eivät ilmene haastateltavien jakamissa kertomuksissa.

4.4.5 Yhteenvetoa empiirisistä tuloksista

Yhteenvetona empiirisistä tuloksista voidaan todeta, että työn muutosten ja identiteetin välinen suhde näyttäytyy yksilön omien subjektiivisten kokemusten ja tulkintojen värittämänä mutta myös vahvasti kontekstisidonnaisena. Lisäksi muutoksia tarkastellaan varsin erilaisista näkökulmista ja lähtökohdista käsin riippuen esimerkiksi omasta työtehtävästä tai henkilökohtaisesta työhistoriasta. Yhteenveto vakuutusalan työntekijöiden narratiivisesta identiteetistä ja narratiivisen identiteetin rakentumisesta on esitetty seuraavalla sivulla taulukossa 6.

Taulukko 6 Vakuutusalan työntekijöiden narratiivinen identiteetti

Narratiivinen identiteetti	Keskeiset esiin nousseet teemat	Rakenne	Kieli ja ilmaisu	Liminaliteetti ja liminaalit käytännöt
Muutoksissa Luovija	Positiivinen/optimistinen suhtautuminen suhteessa työhön ja erilaisiin muutoksiin, halu kehittyä ja oppia	Progressiivinen	Optimistisuus, myönteisyys, määrätietoisuus	Transitionaalinen, itsensä reflektointi dialogisesti konstruoituna
Muutoksissa Sinnittelijä	Asiakkaan etu työn keskiössä, ristiriitaisuus omien käsitysten ja työn muutosten välillä	Regressiivinen	Kriittinen, negatiivinen, epäilevä	Perpetuaalinen, itsensä kyseenalaistaminen ja reflektointi, osin vanhaan identiteettiin tukeutuminen
Sivustaseuraaja	Perinteikästä työtä, suojassa muutoksilta, neutraali/välinpitämätön asenne suhteessa työn muutoksiin	Progressiivinen	Positiivinen/ neutraali, osin epäilevä/skeptinen/vältelevä	Ei merkkejä liminaliteetista

Kuten yllä olevasta taulukosta (taulukko 6) käy ilmi, Muutoksissa Luovijoiden ja Muutoksissa Sinnittelijöiden kertomuksissa on havaittavissa merkkejä sekä transitionaalisesta että perpetuaalisesta liminaliteetista. Identiteettiään rakentaakseen liminaalissa välitilassa Muutoksissa Luovijat ja Muutoksissa Sinnittelijät tukeutuvat liminaaleihin käytäntöihin, jotka ilmenevät dialogisessa kaksisuuntaisessa vuorovaikutuksessa. Vastaavasti Sivustaseuraajan identiteettinarratiivi osoittaa, että työhön kohdistuneet muutokset eivät välttämättä ole suorassa yhteydessä liminaaleihin kokemuksiin.

5 LOPUKSI

Tässä kappaleessa ja seuraavissa alaluvuissa esitän tutkimukseni johtopäätökset ja yhteenvedon sekä vastaan tutkimuskysymyksiin. Lisäksi suhteutan tutkimukseni tuloksia aiempaan tutkimukseen ja pohdin tutkimukseni tieteellistä kontribuutiota sekä merkitystä käytännön liike-elämälle. Viimeisissä alaluvuissa syvennyn tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ja esittelen tutkimuksen jatkotutkimusehdotukset.

5.1 Tutkimuksen yhteenveto ja johtopäätökset

Tutkimukseni tavoitteena oli kuvata ja analysoida vakuutusalan työntekijöiden työhön liittyvien identiteettien rakentumista työn sisällön muutoksissa. Tutkimuksen taustalla vaikutti havainto siitä, että suomalainen finanssi- ja vakuutusala ovat viime vuosien aikana eläneet murrosaikaa, joka on heijastunut useina erilaisina työhön kohdistuneina muutoksina myös vakuutusalan työntekijöiden työhön ja arkeen. Tutkimusta varten haastattelin kymmentä vakuutusalan pitkäaikaista työntekijää narratiivisin haastatteluin. Tutkimuksen tuloksena muodostin kolme identiteettitarinaa, joiden avulla pyrin vastaamaan asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

Vakuutusalan työntekijöiden työhön kohdistuneet muutokset ovat olleet varsin moninaisia. Työhön kohdistuneet muutokset heijastuvat jaettuihin kertomuksiin sekä laajempien toimialaa muokanneiden muutosten tunnistamisena että oman päivittäisen työn muuttumisena. Samalla muutokset heijastuvat muuttuneeseen käsitykseen ja kokemukseen omasta työstä ja roolista osana organisaatiota. Keskeisiä useissa narratiiveissa eriteltyjä muutoksia olivat teknologian kehitys ja sähköisen asioinnin lisääntyminen, organisaatiomuutokset, työn myynnillisyyden kasvaminen, työnkuvan laajeneminen ja tuotekirjon kasvu. Vaikka useat narratiiveissa eriteltyt muutokset ovat luonteeltaan laajoja koko toimialaa tai työelämää muovaavia muutoksia, konkretisoivat vakuutusalan työntekijät kokemiaan muutoksia lähestymällä niitä oman työhön ja päivittäiseen työskentelyyn kohdentuneiden muutosten kautta. Samalla koetut työn muutokset nivoutuivat osaksi organisaation eri vaiheita.

Ashforthin & Schinoffin (2016, 124) mukaan narratiivit kiinnittyvät usein yksilön kannalta mieleen painuneisiin tapahtumiin, kuten merkittäviin onnistumisiin tai saavutuksiin, merkittäviin elämän suuntaan vaikuttaneisiin tapahtumiin sekä yksilön henkilökohtaisiin toiveisiin, tarpeisiin ja

ominaisuuksiin. Yksittäisistä työhön kohdistuneista muutoksista merkityksellisiksi nousivat erityisesti organisaation rakenteisiin kohdistuneet muutokset, kuten fuusiot eri toimijoiden välillä. Erityisen vahvasti haasteltavien mieleen oli jäänyt muutamia vuosia sitten tapahtunut fuusio kilpailevan toimijan kanssa, joka vavisutti tiivistä ja pitkään muuttumattomana pysynyttä työyhteisöä. Sen sijaan muut työn sisältöön ja työn tekemiseen kohdistuneet huomattavasti universaalimmat muutokset, kuten teknologian kehitys tai työn organisoinnin tehostuminen rakentuivat narratiiveissa pidemmälle aikajalalle yksittäisten ja yllättävien ”rysähdysten” sijaan. Lisäksi narratiiveissa oli havaittavissa nykypäivän työelämässä usein läsnä olevat päällekkäiset ja samanaikaiset muutokset, jotka heijastuivat haastateltavien kokemuksiin yksittäisten muutosten muodostamana muutosjatkumona.

Työhön kohdistuneet muutokset heijastuivat vakuutusalan työntekijöiden kertomuksiin sekä edelleen vakuutusalan työntekijöiden identiteettikäsitteisiin. Sen kuinka kauan tutkittava henkilö oli haastatteluhetkellä työskennellyt vakuutusalan tehtävissä ei havaittu vaikuttavan kokemuksiin työn muutoksista. Kaikki kolme identiteettinarratiivia osaltaan osoittivat, että työn muutokset on koettu ja niihin on suhtauduttu hyvin eri tavoin riippuen esimerkiksi omasta työhistoriasta, työnimikkeestä tai -tehtävästä. Edellä mainittujen seikkojen havaittiin näin ollen vaikuttaneen muutoksille annettuihin merkityksiin. Esimerkiksi myynnillisissä tehtävissä työskentelevien kertomuksissa korostui työn myynnillisyyden kasvu, kun taas korvaus- ja asiakaspalvelutehtävissä työskentelevät kokivat sähköisen asioinnin lisääntymisen vaikuttaneen asiakkaan kohtaamiseen muovaten näin kokemusta omasta työstä ja asiakkaasta sen ytimessä. Toisaalta narratiiveissa kävi ilmi kokemus siitä, että huolimatta työn muutoksista, työn ytimen koetaan kuitenkin pysyneen ennallaan ja asiakkaan koetaan edelleen olevan vahvasti työn keskiössä. Kokemus työn ytimen muuttumattomuudesta saattoikin osaltaan tarjota vakuutusalan työntekijöille kiinnikkeen lukuisten muutosten ja epävarmuustekijöiden keskellä.

Huolimatta vakuutusalan työntekijöiden varsin eriävistäkin kokemuksista suhteessa työn kasvaneisiin tai laskeneisiin vaatimuksiin voidaan kokemuksen omasta työstä ja työskentelystä vakuutusosalalla havaita muuttuneen. Useiden haastateltavien kokemuksen mukaan työnkuvan koetaan muuttuneen ja arvostuksen vakuutusalan työntekijöitä kohtaan laskeneen. Työn muutoksiin liitetyt merkitykset ja tunteet vaihtelivat haastateltavien kertomuksissa optimistisesta ja positiivisesta suhtautumisesta pettyneisyyden värittämiin negatiivissävytteisiin tunteisiin. Sen sijaan Sivustaseuraajien kokemukset näyttäytyivät varsin neutraaleina tai jopa välttelevinä. Toisaalta muutoksiin liitetyissä merkityksissä oli havaittavissa myös eroja. Esimerkiksi Muutoksissa Luovijat

kokivat työnkuvan kaventuneen, kun taas Muutoksissa Sinnittelijät kokivat työnkuvan laajenevan jatkuvasti.

Tutkimuksessa havaittiin vakuutusalan työntekijöiden identiteetin rakentuvan vahvasti oman päivittäisen työn ja omien subjektiivisten kokemusten ja tulkintojen ympärille. Tutkimuksessa kävi ilmi, että vaikka ammatillinen positio pysyy samana, voivat työhön ja työyhteisöön kohdistuneet muutokset muovata identiteettiä heijastuen samalla liminaaleihin välitilassa olemisen kokemuksiin. Huolimatta siitä, että lähes kaikissa narratiiveissa oli mahdollista tunnistaa muutostahdin nopeus ja eräänlainen toisiaan seuraavien muutosten jatkumo eivät liminaalit kokemukset näyttäytyneet narratiiveissa yksiselkoisina ja kokemuksiin nähden yhdenmukaisina. Näin ollen osassa narratiiveja oli havaittavissa selkeämmin liminaaleja piirteitä, kun taas toisissa narratiiveissa liminaaleja kokemuksia ei ollut havaittavissa. Lisäksi havaitut liminaalit kokemukset näyttäytyivät varsin moninaisina heijastaen joko väliaikaisen transitionaalisen tai toistaiseksi jatkuvan perpetuaalisen liminaliteetin piirteitä.

Tutkimuksen mukaan vakuutusalan työntekijöiden identiteetti rakentuu kielellisesti uuden ja vanhan identiteetin välisessä liminaalisessa tilassa. Näin ollen ”sillan” rakentuminen vanhan ja uuden identiteettikäsityksen välille muodostuu dialogisesti konstruoituna vastavuoroisessa vuorovaikutuksessa itsensä reflektoinnin ja kyseenalaistamisen kautta eikä niinkään suorana hyppynä vanhasta identiteetistä uuteen. Tutkimus tukeekin Vesalan (2014) havaintoa siitä, että identiteetin rakentuminen liminaalissa tilassa voi muodostua yksittäisten liminaalien käytäntöjen ympärille sosiaalisesti konstruoituna. Toisaalta on huomioitava havainto siitä, että työhön kohdistuvat muutokset eivät olleet suorassa yhteydessä liminaaleihin kokemuksiin kuten Sivustaseuraajien kokemukset osoittivat. Samoin liminaalin tilan koettu kesto vaihteli varsin merkittävästi kuten Muutoksissa Luovijoiden ja Muutoksissa Sinnittelijöiden kokemuksissa oli havaittavissa.

Tutkimukseen osallistuneiden vakuutusalan työntekijöiden identiteetti vaikutti muodostettujen identiteettinarratiivien mukaan olevan uuden ja vanhan välillä, vaikkakin kokemukset välitilassa olemisesta vaihtelivat yksilöistä riippuen. Siinä missä Muutoksissa Luovijat olivat jo pääosin omaksuneet uuden identiteetin, Muutoksissa Sinnittelijät kokivat suurta ristiriitaa vanhan ja uuden identiteetin välillä tukeutuen joko vanhaan identiteettikäsitykseen tai pyrkien ratkomaan ristiriitaa tilanteessa parhaaksi näkemällään tavalla. Kuten Winstonon & Mooren (2016) tutkimuksessa, myös tässä tutkimuksessa identiteettityön ja liminaalien kokemusten suhde näyttäytyy enemmän tai vähemmän päällekkäisenä eikä niinkään vanhoja ja/tai uusia identiteettejä poissulkevana.

Myös erilaisten tunteiden havaittiin olevan läsnä identiteetin rakentumisen prosesseissa ja liminaaleissa kokemuksissa. Tutkimuksessa käy ilmi Vesalan (2014) tutkimuksessaan tekemä havainto siitä, että liminaliteetti ei välttämättä ole suorassa yhteydessä negatiivisiin tunteisiin (ks. esim. Beech, 2011 & Czarniawska & Mazza, 2003), vaan muutokseen voi liittyä myös positiivisia tunteita. Esimerkiksi Muutoksissa Luovijat kokivat työhönsä kohdistuneet muutokset vahvasti positiivissävyytteisinä, kun taas Muutoksissa Sinnittelijöiden kokemukset näyttäytyivät pääosin negatiivisina. Tosin on huomioitava ero liminaliteetin koetussa kestossa. Toisin sanoen, vaikka transitionaaliseen liminaliteettiin liitetyt kokemukset ja tunteet näyttäytyivät positiivisina, perpetuaaliseen liminaliteettiin liitetyt tunteet näyttäytyivät negatiivisina. Lisäksi pitkittynyt kokemus perpetuaalisessa liminaalitulassa olemisesta koettiin henkisesti kuormittavaksi ja epämukavaksi tilaksi.

Tutkimukseni yhteenvedoksi kiteytän tutkimuksen keskeiset johtopäätökset vakuutusalan työntekijöiden identiteetin rakentumisesta liminaalissa tilassa hyödyntämällä Beechin (2011) kategorisointia osaksi omaa tutkimustani. Tutkimukseni mukaan: 1) vakuutusalan työntekijät tunnistivat useita työn sisältöä muovanneita varsin universaaleja muutostekijöitä. Yksittäisistä työhön kohdistuneista muutoksista erityisesti organisaatioiden välisellä fuusiolla, sähköisen asioinnin lisääntymisellä ja työn myynnillisyyden korostumisella oli muutoksia aikaansaava voima. 2) Työhön kohdistuneiden muutosten seurauksena vakuutusalan työntekijät olivat siirtyneet identiteettien väliseen liminaaliin tilaan, joskin kokemukset liminaalissa tilassa olemisen kestosta ja liminaaleihin kokemuksiin liitetyistä tunteista vaihtelivat varsin merkittävästi. Samaan aikaan, kun Muutoksissa Sinnittelijät kokivat varsin voimakasta ristiriitaa vanhan ja uuden käsityksen välillä itsestä, Muutoksissa Luovijat vaikuttivat jo osittain omaksuneen uuden identiteettikäsityksen. Vastaavasti Sivustaseuraajien kertomuksissa liminaliteettia ei ilmennyt. Sivustaseuraajiin ja Muutoksissa Luovijoihin nähden Muutoksissa Sinnittelijöiden identiteetti näyttäytyy kaikkein paradoksaalisimpana. 3) Identiteettinarratiiveissa ei esiintynyt merkkejä sosiaalisesta eristämisestä mutta esimerkiksi Sivustaseuraajat kokivat asiakaspalvelusta ja myynnistä erotettujen työtilojen osaltaan erottavan heidät omalle ”turvavyöhykkeelleen”. Vastaavasti Muutoksissa Sinnittelijät olivat huolissaan omien taitojensa, osaamisensa ja kykyjensä riittävyydestä tulevaisuudessa. 4) Vakuutusalan työntekijät kokivat, että heillä ei juurikaan ollut vaikutusmahdollisuuksia suhteessa heitä ja omaa työtä koskeviin muutoksiin. Merkittävimmäksi yksittäiseksi ristiriitaa aiheuttavaksi tekijäksi nousi kuitenkin koettu esimiesten ja johdon taholta suuntautuva paine myynnillisyyteen, joka oli ristiriidassa työntekijöiden omien arvojen kanssa.

5.2 Tulokset suhteessa aiempaan tutkimukseen ja tutkimuksen kontribuutio

Tutkimus asemoituu narratiivisen identiteetin tutkimuksen kenttään pyrkimyksissäni ymmärtää, miten yksilön työidentiteetti rakentuu menneen, tämän hetken ja tulevaisuuden välille työn sisällön muuttuessa. Vaikka identiteetin tutkimus kaiken kaikkiaan on ollut varsin runsasta, ei huomiota ole aiemmin kiinnitetty työn muuttumisen ja identiteetin väliseen yhteyteen saman organisatorisen position sisällä. Erityisesti narratiivisen identiteetin rakentumista ei ole liitetty yhteen työn sisällöllisten muutosten kanssa työntekijänäkökulmasta tarkasteltuna. Näin ollen tutkimus lisää tietämystä työn sisällön muutoksista saman organisatorisen position sisällä ja valaisee identiteetin rakentumista identiteettien välisessä liminaalissa tilassa sosiaalisesti konstruoituna. Samalla liminaliteetin käsite täydentää ymmärrystä identiteetin rakentumisesta siirtymässä vanhan ja uuden identiteetin sekä erilaisten yksilön identiteettikäsitteiden välillä.

Kuten tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, työn sisällölliset muutokset näyttäytyivät varsin moninaisina heijastaen laajempia vakuutusalaan muovanneita muutoksia, yksittäisiä omaan päivittäiseen työskentelyyn vaikuttaneita muutoksia ja oman työuran kulkua muovanneita muutoksia. Tutkimuksen mukaan työhön kohdistuneet muutokset näyttäytyivät varsin yleismaailmallisina, sillä esimerkiksi digitalisaation on tunnistettu olevan yleisestikin työelämää muokkaava maailmanlaajuinen megatrendi. Myös tässä tutkimuksessa kävi ilmi organisaatioon ja työyhteisöön kohdistuvien muutosten merkityksen korostuminen. Tutkimus tukeekin Ibarra & Barbulescun (2010, 139) havaintoa siitä, että organisaation sisäiset tai professionaaliset muutokset ovat usein koetulta merkitykseltään radikaalimpia kuin muutokset kyseisten osa-alueiden sisällä. Vaikka työn sisällöllisten muutosten on aiemmissa tutkimuksissa todettu usein jäävän jopa kokonaan pimentoon (LaPointe, 2011) tai olevan merkitykseltään vähäisempiä kuin esimerkiksi ammattien tai työroolien muutokset (Ibarra & Barbulescu, 2010), voidaan tämän tutkimuksen perusteella työn sisällöllisten muutosten ja niihin liitettyjen merkitysten havaita olevan yhteydessä erilaisiin kokemuksiin, tunteisiin ja oman identiteetin muovaamisen prosesseihin identiteettien välisessä liminaalissa tilassa.

Tutkimuksen mukaan työn sisällöllisten muutosten keskellä identiteetti rakentuu liminaalissa identiteettien välisessä tilassa kaksivuoroisessa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa liminaalien käytäntöjen avulla samalla noudatellen Beechin (2011) havaintoja identiteetin rakentumisen prosesseista. Tosin huomionarvoista on, että vaikka liminaliteetin havaittiin rakentuvan kielellisesti yksilöiden kertomuksissa, tunnistettiin tässä tutkimuksessa koetun liminaliteetin tason vaihtelevan yksilöiden välillä. Näin ollen tutkimus osaltaan tukee Bamberin, Allen-Collinsonin sekä

McCormackin (2017) havaintoa siitä, että raja transitionaalisen ja perpetuaalisen liminaliteetin välillä saattaa olla häilyvä samalla, kun vaikutukset kokemuksiin, niihin liitettyihin tulkintoihin ja tunteisiin voivat näyttäytyä huomattavan moninaisina ja keskenään erilaisina. Lisäksi on huomioitava, että kaikissa identiteettinarratiiveissa kokemuksia liminaliteetista ei havaittu lainkaan. Tutkimuksen kontribuutiona voidaan todeta, että työn sisällön muutokset eivät ole suoranaudessa yhteydessä joko tilapäisiin transitionaalisen tai vastaavasti toistaiseksi voimassaoleviin perpetuaalisen liminaliteetin kokemuksiin.

Tutkimus tukee Vesalan (2014) havainto siitä, että Beechin (2011) esittelemien kolmen liminaalin käytännön sijaan yksilöt saattavat identiteettiä muovatessaan sitoutua vain yksittäisiin käytäntöihin kaikkien kolmen sijaan. Tässä tutkimuksessa tutkimushenkilöt sitoutuivat pääsääntöisesti itsensä kyseenalaistamisen ja reflektoinnin käytäntöihin. Vaikka tutkimuksessa havaittiin, että liminaalit kokemukset eivät olleet suoranaisesti yhteydessä joko negatiivisiin tai positiivisiin tunteisiin, noudattaa tutkimus useiden liminaliteetin tutkijoiden (ks. esim. Beech, 2011; Czarniawska & Mazza, 2003; Hoyer & Stayert, 2015) käsitystä siitä, että pitkään jatkuessaan liminaalitila on yhteydessä epätoivottaviin negatiivisiin turhautumisen, epäselvyyden ja jäsentymättömyyden kokemuksiin. Lisäksi tässä tutkimuksessa ilmenneissä perpetuaalisen liminaliteetin kokemuksissa oli havaittavissa piirteitä Bamberin ym. (2017) esittelemästä ammatillisen limbon tilasta.

Olen tutkimuksellani pyrkinyt osaltaan vastaamaan useiden tutkijoiden (esim. Vaara, Sonenschein & Boje, 2016; Ibarra & Barbulescu, 2010; Ibarra & Petiglieri, 2010) esiin nostamaan tarpeeseen keskittää tutkimuksellinen tarkastelu narratiivisen identiteetin ja identiteetin rakentumisen tarkasteluun samalla tukien identiteetin prosessuaalisuuden tutkimusta (esim. Watson, 2008; Watson, 2009; Brown, 2015; Couplan & Brown, 2012) pyrkimyksissäni ymmärtää yhä kokonaisvaltaisemmin identiteetin uudelleen muovautumista ja rakentumista yksilön työuran aikana. Tutkimuksessa on havaittavissa piirteitä yksilöiden sitoutumisesta Ibarra & Barbulescun (2010) esittelemiin narratiivisen identiteettityön tehokkuutta tukeviin narratiivien autenttisuutta ja validiutta lisääviin piirteisiin, jotka osaltaan korostavat liminaalin identiteettityön vuorovaikutuksellista, dialogista ja sosiaalisesti konstruoitua luonnetta. Narratiivisen identiteettityön tehokkuuteen vaikuttavista narratiivien piirteistä erityisesti jaettujen kertomusten koherenssi ja päähenkilön samaistuttavuus korostuivat narratiiveissa, sillä haastateltavat jakoivat omia kokemuksiaan ja tunteitaan avoimesti antaen samalla hyvin inhimillisen kuvan itsestään. Legitimiteettiä kertomuksille toi niiden pohjautuminen tositahtumiin ja omiin aitoihin kokemuksiin. Kertomisprosesseissa korostui myös kerronnan vuorovaikutuksellisuus haastateltavien osallistaessa tutkija osaksi kertomustaan. Ottaen

huomioon tutkijan roolin täysin ulkopuolisena ja neutraalina yleisönä on mielenkiintoista pohtia, miten hetkessä tuotetut narratiivit olisivat muuttuneet esimerkiksi omalle esimiehelle tuotettuna.

Vaikka Alvesson & Robertson (2016) toteavat, että erityisesti hektisissä ja asiakaslähtöisissä ammateissa yksilöt eivät välttämättä sitoudu aktiiviseen identiteettityöhön monivivahteisen identiteettitarinan luomiseksi, näyttäytyivät sekä identiteettityö että muodostetut identiteettitarinat tässä tutkimuksessa monivivahteisina, runsaina sekä henkilökohtaisten kokemusten, tunteiden ja merkitysten värittäminä. Tutkimus osoittaa, että työhön liittyvät identiteetit muovautuvat ja elävät yksilön työuran aikana tukien samalla havaintoa siitä, että epävakaassa työelämässä identiteettien muokkaaminen, muovaaminen ja uudelleen rakentaminen ovat läsnä koko ihmisen työuran ajan.

5.3 Tutkimuksen käytännön merkitys

Tieteellisen kontribuution lisäksi tutkimukseni tukee myös käytännön liike-elämää. Työelämän muuttuessa yhä epävakaammaksi ja työurien samalla pidentyessä kaivataan näkemystä työidentiteetin rakentumisesta pitkällä aikavälillä. Vaikka tämän tutkimuksen kohderyhmän muodostivat vakuutusalan pitkäaikaiset työntekijät, ovat narratiiveissa eritellyt työhön kohdistuneet muutokset varsin yleismaailmallisia ja universaaleja eivätkä näin ollen rajoitu ainoastaan vakuutusalan kontekstiin.

Työntekijän kyky sopeutua nopeasti muutoksiin ja uusiin tilanteisiin sekä kyky oppia ja omaksua uusia asioita ovat ensisijaisen tärkeitä koko organisaation menestykselle. Tehokkaasti toimiakseen yksilöt tarvitsevat selkeän käsityksen identiteetistään ja siitä, keitä he kokevat työssään ja osana työyhteisöä olevansa (Ashforth & Schinof, 2016). Kuten tutkimuksessa havaittiin, epäselvyydet ja koettu ristiriita identiteetin ja erilaisten työn muutosten välillä saattavat johtaa yksilön kokemaan kuormittavaan epämukavuuden ja negatiivisten tunteiden värittämään tilaan, joka mahdollisesti vähentää yksilön sitoutumista työhönsä ja organisaation tavoitteisiin. Yhä kokonaisvaltaisempi ymmärrys työntekijöiden identiteetistä, erilaisista identiteettiin kohdistuvista muutospaineista ja mahdollisista identiteetin muovautumista tukevista tekijöistä antavat näin ollen myös organisaatioille ymmärrystä työidentiteettiin kohdistuvien muutosten tukemiseen. Samalla tutkimus antaa näkemystä siitä, mihin työntekijät ovat valmiita sitoutumaan tämän päivän epävarmassa ja moninaisten muutosten sävyttämässä työelämässä.

Tutkimuksen tuloksena syntyneet identiteettinarratiivit tukevat havaintoa siitä, kuinka eri tavoin työhön kohdistuneet muutokset koetaan ja kuinka eriävin tavoin niihin suhtaudutaan yksilöstä riippuen. Kuten tutkimus osoittaa, myös työhön kohdistuvien työn muutosten luonne saattaa vaikuttaa kokemukseen ja tulkintaan muutoksesta, jolloin on myös oletettavaa, että työntekijät tarvitsevat esimerkiksi rysähdyksen omaisten organisaatiomuutosten yhteydessä erilaista johdon ja esimiesten tukea kuin pitkällä aikavälillä ajoittuvien muutosten käsittelyssä. Lisäksi tutkimus osoittaa, että saman organisaation ja tiiviin työyhteisön sisällä on havaittavissa keskenään useita erilaisia ja keskenään jopa vastakkaisia suhtautumistapoja erilaisiin työn muutoksiin.

Tutkimuksen tuloksena tuotetut identiteettinarratiivit tarjoavat syväluotaavan katsauksen työntekijöiden osin jopa ristiriitaisiin tai tiedostamattomiin kokemuksiin, odotuksiin ja toiveisiin (Hoyer & Stayaert, 2015) paljastaen samalla piileviä käsityksiä. Yhä laajemman ja kokonaisvaltaisemman ymmärryksen avulla myös organisaation johdon on mahdollista ymmärtää, miten erilaisia työn muutoksia kohdataan, millaisia merkityksiä niille annetaan ja miten niitä mahdollisesti tulkitaan. Tällöin ymmärrystä on mahdollista hyödyntää esimerkiksi erilaisissa muutostilanteissa, osana viestintää sekä osana jokapäiväistä johtamista ja esimiestyötä.

Tutkimus tuo uutta näkemystä finanssi- ja vakuutusosalalle, joita on identiteettitutkimuksen parissa tutkittu kaiken kaikkiaan verrattain vähän huolimatta alan nopeasta muutostahdista. Murroksessa ja toimialaa muovaavien muutosten keskellä tutkimus tuo esiin erityisesti työntekijätason kokemukset samalla lisäten ymmärrystä ja laajentaen näkemystä yleisesti tämän päivän työelämästä. Samalla tutkimus antaa osviittaa muille vakuutusalan kaltaisille muutosten kourissa oleville aloille, joille pitkät työurat, mittava alan historia ja alan sisäinen vahva kulttuuri ovat tyypillisiä. Narratiiveissa tunnistettujen ja eriteltyjen muutosten ollessa varsin yleismaailmallisia tarjoaa tutkimus näkemystä eri toimialoille ja erilaisille organisaatioille samalla kuvastaen laajemminkin tämän päivän työelämässä käynnissä olevia muutoksia ja niihin liitettyjä kokemuksia.

5.4 Tutkimuksen rajoitteet ja luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen tekoon kuuluu olennaisesti itse tutkimuksen, tutkimusmenetelmien ja tutkimusmenetelmillä saavutettujen tulosten arviointi sekä tutkimuksellisten rajoitteiden tiedostaminen. Tämän tutkimuksen rajoitteena voidaan pitää sen keskittymistä käsittelemään vain

yhden vakuutusalan toimijan rajatun toimialueen työntekijöitä, joka osaltaan rajoittaa tulosten yleistettävyyttä.

Keskeisiä ja yleisimmin käytettyjä tutkimuksen arvioinnin käsitteitä ovat validiteetti ja reliabiliteetti, joista validiteetilla viitataan yleisesti tutkimuksen tulosten ja päättelyketjun tarkkuuteen, pätevyYTEEN, oikeellisuuteen ja perusteltavuuteen. Vastaavasti reliabiliteetilla viitataan yleisesti tutkimuksen toistettavuuteen. (Eriksson & Kovalainen, 2008, 292.) Usein validiteetin tarkastelu jaetaan sekä tutkimuksen sisäisen että ulkoisen validiteetin tarkasteluun. Sisäisellä validiteetilla viitataan tulkinnan johdonmukaisuuteen ja loogisuuteen, kun taas ulkoisella validiteetilla viitataan tutkimuksen yleistettävyyteen (Koskinen, Alasuutari & Peltonen, 2005). Koska tutkimustulosten validius periaatteessa tarkoittaa, että tutkimustulokset ovat totta ja varmoja, on laadullisen tutkimuksen piirissä validiteetilla viitattu usein tutkimusraportin ja kuvauksen oikeellisuuteen. (Eriksson & Kovalainen, 2008.)

On kuitenkin syytä huomioida, että narratiivisuus tutkimusmenetelmänä asettaa rajoitteensa edellä mainittujen validiteetin ja reliabiliteetin käsitteiden käytölle, sillä objektiivisen todellisuuden tuottamisen sijaan narratiivisen tutkimuksen tavoitteena on tarjota jostakin tietystä näkökulmasta tuotettu versio totuudesta. Toisin sanoen tosiasiat perustuvat tulkinnalle, jolloin kerrottuihin kertomuksiin heijastuvat sekä kertojan että tutkijan tulkinnat. Tutkimuksen tulkinnallisesta luonteesta johtuen positivismiin ja postpositivismiin perustuvat arviointikriteerit eivät päde narratiivisessa tutkimuksessa. (Eriksson & Kovalainen, 2008.)

Kuten Polkinghorne (1988, 176) toteaa, reliabiliteetilla viitataan narratiivisessa tutkimuksessa useimmiten aineiston ja aineiston käsittelyn luotettavuuteen, kun taas validiteetilla viitataan useimmiten aineiston analysoinnin vahvuuteen. Huomio kiinnittyy tällöin ennen kaikkea tutkimusprosessin läpinäkyvyyteen. Olen huomionut edellä mainitut seikat läpi tutkimuksen etenemällä johdonmukaisesti ja systemaattisesti samalla perustellen tutkimukselliset valintani. Tutkimukseni pohjautuu laajalle kirjallisuuskatsaukselle, jonka laatiminen on edellyttänyt perehtymistä laajaan identiteettiä käsittelevään tutkimuskirjallisuuteen. Vastaavasti aineiston keräämistä on edeltänyt kokonaisvaltainen tutkimuksen metodologiaan perehtyminen.

Tutkimuksen reliabiliteetin taatakseni keskityin aineiston käsittelyssä ja analysoinnissa huolelliseen sekä systemaattiseen työskentelyyn. Lisäksi olen avannut kirjallisesti aineiston käsittelyä ja analysointia mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Tutkimuksen validiteetin taatakseni päädyin

hyödyntämään aineistoni narratiivisessa analysoinnissa sekä rakenteellisen että temaattisen analyysin piirteitä. Hyödyntämällä useampaa analysointimetodia osaksi tutkimustani pyrin perehtymään aineistooni perusteellisesti eri tarkastelunäkökulmat huomioiden. Aineiston tulkinnan tukena käytin runsaasti aineistosta nostettuja alkuperäisiä sitaatteja, joiden avulla osoitin lukijalle tulkintani alkuperäisen lähteen. Samalla sitaattien käyttö lisäsi tutkimukseni läpinäkyvyyttä ja tarjosi lukijalle mahdollisuuden ymmärtää ja seurata tulkinnan taustalla vaikuttanutta päättelylogiikkaa.

Ottaen huomioon narratiivisen tutkimuksen ominaispiirteet, on tutkimukseni arviointia perusteltua lähestyä tutkimuksen luotettavuuden (engl. trustworthiness) kuin totuuden tavoittelun lähtökohdista käsin (Riessmann, 1993, 65; Eriksson & Kovalainen, 2008, 294). Arvioin tutkimukseni luotettavuutta Riessmanin (1993, 65-68) neljän kriteerin avulla, joita ovat tutkimuksen vakuuttavuus, johdonmukaisuus, käytännön merkitys ja mahdollisuudet jatkotutkimukselle. Tutkimuksen vakuuttavuus viittaa tulkinnan uskottavuuteen ja perusteltavuuteen, kun taas tutkimuksen johdonmukaisuus viittaa tulkinnan ei-sattumanvaraisuuteen, loogisuuteen ja yhteneväisyyteen. Kolmannen ja neljännen kriteerin muodostavat tutkimuksen käytännön merkitys sekä mahdollisuudet jatkotutkimukselle.

Tutkimukseni vakuuttavuus perustuu laajalle tutkimuskirjallisuudelle, joka luo pohjan sekä tutkimuksen tulosten tulkinnalle että niistä johdetuille johtopäätöksille. Syvällinen perehtyminen identiteettiä käsittelevään tutkimuskirjallisuuteen on luonut vahvan perustan tulkintojen tekemiselle samalla, kun olen suhteuttanut tutkimukseni tuloksia aiempaan tutkimukseen ja osaksi laajempaa tutkimuskeskustelua. Lisäksi olen aineiston analysoinnin yhteydessä käyttänyt apunani suoria sitaatteja haastatteluiden avulla kerätyistä narratiiveista, joiden avulla olen avannut lukijalle tulkintaani ja päättelyketjua tulkinnan takana. Tutkimuksen koherenssin ja pyrkimyksen tutkimuksen ei-sattumanvaraisuuteen olen huomionnut paitsi asemoimalla tutkimukseni osaksi laajempaa tieteellistä keskustelua myös systemaattisella työskentelyllä aineiston parissa, jonka olen yksityiskohtaisesti vaihe vaiheelta kirjallisesti raportoinut lukijalle helposti ymmärrettävään muotoon. Myös tutkimukseen valittu tutkimusjoukko on tarkoitukseen sopiva, sillä tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia vakuutusalan työntekijöiden identiteetin rakentumista pitkällä aikavälillä erilaisten työn sisältöön kohdistuneiden muutosten keskellä.

Tässä tutkimuksessa haastateltaville ei annettu mahdollisuutta tarkistaa narratiiveista muodostettuja tulkintoja. Koska tässä tutkimuksessa tuloksen muodostivat yksittäisten narratiivien pohjalta muodostamani ja omaan tulkintaani perustuvat identiteettinarratiivit, ei yksittäisten narratiivien

tulkinnan tarkastamiselle koettu tarvetta. Tutkimuksen luonne, ainutkertaisuus erityisesti omassa empiirisessä kontekstissaan sekä tulosten universaali luonne huomioon ottaen voidaan tutkimuksella todeta olevan myös käytännön merkitystä liike-elämässä. Lisäksi tutkimus tarjoaa mahdollisuuden myös muille tutkijoille jatkaa tutkimustyötä.

Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin lisäksi myös tutkimuksen eettisyys on läsnä tutkimuksen teon jokaisessa vaiheessa. Jokaista tutkijaa ohjaavatkin eettiset periaatteet ja suuntaviivat, jotka perustuvat yhteiskunnassa yleisesti hyväksyttyihin käsityksiin oikeasta ja väärästä. (Eriksson & Kovalainen, 2008, 62-63.) Jokainen haastateltava osallistui tutkimukseen vapaasti omasta tahdostaan ilmoittautumalla tutkijalle henkilökohtaisesti sähköpostin välityksellä. Jo ennen varsinaisen haastattelun aloittamista tutkittaville kerrottiin avoimesti tutkimuksesta, tutkimuksen tavoitteista ja siitä, miten kerättyä aineistoa tullaan käyttämään. Lisäksi jokainen haastattelu suoritettiin luottamuksellisesti kahden kesken tutkijan ja haastateltavan välillä. Tutkittavien anonymiteetin varmistukseni jokaisen haastateltavan nimi on muutettu. Lisäksi joidenkin haastateltavien sukupuoli on muutettu anonymiteetin takaamiseksi. On myös huomioitava, että tutkimuksen tuloksena muodostetut identiteettinarratiivit ovat oman tulkintani mukaan muodostettuja, eivätkä näin ollen ole jäljitettävissä yksittäisiin tutkimukseen osallistuneisiin henkilöihin tai heidän jakamiinsa kertomuksiin.

5.5 Jatkotutkimusehdotuksia

Yhä epävakaampi työelämä ja pitenevät työurat tukevat työhön liittyvien identiteettien tutkimusta myös jatkossa niin finanssi- ja vakuutusosalalla kuin useilla muillakin eri toimialoilla ja erilaisissa työn konteksteissa. Ottaen huomioon finanssi- ja vakuutusala lähivuosina muovaavat varsin merkittävät muutokset olisi tutkimus mielenkiintoista toistaa esimerkiksi kymmenen vuoden päästä. Tutkimuksen toistaminen tarjoaisi mielenkiintoisen vertailuasetelman samalla tarjoten mahdollisuuden tarkastella työidentiteettien rakentumista, kiinnittymistä ja merkitystä pidemmällä aikavälillä. Lisäksi tutkimuksen toistaminen tarjoaisi mahdollisuuden tarkastella identiteetin merkitystä ja identiteetin rakentumista eri työntekijäsukupolvien välillä. Vaikka tämän tutkimuksen kohteena olivat vakuutusalan ruohonjuuritason muodostavat työntekijät, olisi samainen tutkimus mielenkiintoista toteuttaa myös esimerkiksi esimiestasolla tai keskijohdossa.

Myös liminaliteetin tutkimus tarjoaa mielenkiintoisia jatkotutkimusmahdollisuuksia, sillä kuten Ibarra & Obodaru (2016, 47; 48) toteavat, liminaliteetti on yhä epävakaamman ja vaihtelevamman

työelämän tunnusmerkki samaan aikaan, kun yhä useampi työntekijä kokee elävänsä eräänlaisessa välitilassa tai -vaiheessa suhteessa perinteisiin työrooleihin, organisaatioihin tai urapolkuihin. Keskustelu työelämän muuttumisesta nostaa esiin useita mielenkiintoisia jatkotutkimusideoita ja alustavia pohdintoja liittyen työidentiteetin ja liminaliteetin rooliin tämän päivän työelämässä. Nykypäivän työelämän näyttäytyessä yhä enenevässä määrin muutosten jatkumon muodostavana kokemuksellisenä välitilana, on aiheellista pohtia työidentiteetin merkitystä työelämässä nyt ja tulevaisuudessa sekä niin sanottujen perinteisten alojen että uusien työn muotojenkin konteksteissa.

Vaikka tässä tutkimuksessa liminaliteetilla viitattiin koettuihin välitilan kokemuksiin, näyttäytyy liminaliteetin tutkimus huomattavasti moninaisempana. Vakuutusalan kontekstissa yhä lisääntyvä virtuaalinen tiimityöskentely sekä etä- ja mobiilityö tarjoavat mielenkiintoisen asetelman tarkastella liminaliteettia ja sen yhteyttä koettuun identiteettiin myös esimerkiksi fyysisten työskentelytilojen kautta. Samalla ajasta ja paikasta riippumattomampi työskentely alasta ja työtehtävistä huolimatta tarjoavat liminaliteetin tutkimukselle useita mielenkiintoisia tutkimusmahdollisuuksia hyvin erilaisissa tutkimuksellisissa konteksteissa.

LÄHTEET

Kirjallisuus

- Ashcraft, K. L. (2007). Appreciating the “work” of discourse: Occupational identity and difference as organizing mechanisms in the case of commercial airline pilots. *Discourse & Communication*, 1, 9–36.
- Alvesson, M. & Ashcraft, K. L. & Thomas, R. (2008). Identity matters: Reflections on the construction of identity scholarship in organization studies. *Organization*, 15(1), 5–28.
- Alvesson, M. & Robertson, M. (2016). Money matters: Teflonic identity maneuvering in the investment banking sector. *Organization Studies*, 37(1), 7–37.
- Ashfort, B. E. & Mael, F. (1989). Social Identity Theory and the Organization. *Academy of Management Review*, 14(1), 20–39.
- Ashfort, B. E. & Schinoff, B. S. (2016). Identity Under Construction: How individuals come to define themselves in organizations? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 3, 111–137.
- Bamber, M., Allen-Collinson, J. & McCormack, J. (2017). Occupational limbo, transitional liminality and permanent liminality: New conceptual distinctions. *Human Relations*, 1–24.
- Beech, N. (2011). Liminality and practices of identity reconstruction. *Human Relations*, 64(2), 285–302.
- Beech, N., Greig, G. & Preston, L. (2016). Identity, knowledge and practice. Teoksessa Orr, K., Nutley, S., Russell, S., Bain, R., Hacking, B., & Moran, C. (eds.), (76–85), *Knowledge and Practice in Business and Organisations*. Abingdon, Oxon, UK: Routledge.
- Beech, N., MacIntosh, R. & McInnes, P. (2008). Identity work: Processes and dynamics of identity formations. *International Journal of Public Administration*, 31, 958–979.
- Berger, P. & Luckmann, T. (1984). *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. Harmondsworth: Penguin.
- Borg, E. & Söderlund, J. (2015). Liminality competence: An interpretative study of mobile project workers’ conception of liminality at work. *Management Learning*, 46(3), 260–279.
- Brown, A. D. (2015). Identity and identity work in organizations. *International Journal of Management Reviews*, 17(1), 20–40.
- Bruner, J. (1987). *Actual Minds, Possible Worlds*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.

- Bruner, J. (1991). The narrative construction of reality. *Critical Inquiry*, 18(1), 1—21.
- Bruner, J. (1991). Narratives of aging. *Journal of Aging Studies*, 13(1), 7—9.
- Burr, V. (2015). *Social Constructionism*. London: Routledge.
- Conroy, S. A. & O’Leary-Kelly, A. M. (2014). Letting go and moving on: Work-related identity loss and recovery. *Academy of Management Review*, 39(1), 67—87.
- Coupland, C. & Brown, A. D. (2012). Identities in action: processes and outcomes. *Scandinavian Journal of Management*, 28, 1—4.
- Currie, G. & Brown, A. D. (2003). A narratological approach to understanding processes of organizing in a UK hospital. *Human Relations*, 56(5), 563—586.
- Czarniawska, B. (2004). *Narratives in Social Science Research*. London: Sage.
- Czarniawska, B., & Mazza, C. (2003). Consulting as a liminal space. *Human Relations*, 56(3), 267—290.
- Daskalaki, M., Butler, C. R. & Petrovic, J. (2016) Somewhere in-between: Narratives of place, identity, and translocal work. *Journal of Management Inquiry*, 25(2), 184—196.
- Eteläpelto, A. (2007). Työidentiteetti ja subjektius rakenteiden ja toimijuuden ristiaallokossa. Teoksessa A. Eteläpelto (toim.), K. Collin & J. Saarinen, (90—142). *Työ, identiteetti ja oppiminen*. Helsinki: WSOY.
- Eteläpelto, A. & Vähäsantanen, K. (2008). Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa A. Eteläpelto & J. Onnismaa (toim.), (45—69). *Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu*. Aikuiskasvatuksen 46. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Eriksson, P. & Kovalainen, A. (2008). *Qualitative Methods in Business Research*. Sage Publications.
- Eriksson, P. & Koistinen, K. (2014). Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimuksia ja selvityksiä. 11/2014.
- Fineman, S. (2000). *Emotion in Organizations*. London: Sage.
- Fraher, A. L. & Gabriel, Y. (2014) Dreaming of flying when grounded: Occupational identity and occupational fantasies of furloughed airline pilots. *Journal of Management Studies*, 51(6): 926–950.
- Frantsi, P. (2013). *Johtajuutta etsimässä. Naisjohtajan identiteettitarinan rakentuminen siivoustoimialalla*. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.
- Gabriel, Y. (1999). *Organizations in Depth: The Psychoanalysis of Organizations*. London: Sage.
- Gergen, K. (1999). *An Invitation to Social Construction*. London: Sage.

- Hoyer, P. & Steyaert, C. (2015). Narrative identity construction in times of career change: Taking notes of unconscious desires. *Human Relations*, 68(12), 1837—1863.
- Hänninen, V. (1999). *Sisäinen tarina, elämä ja muutos*. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy Juvenes Print.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Ibarra, H. (1999). Provisional Selves: Experimenting with image and identity in professional adaptation. *Administrative science quarterly*, 44(4), 764—791.
- Ibarra, H. & Barbulescu, R. (2010). Identity as narrative: Prevalence, effectiveness and consequences of narrative identity work in macro work role transitions. *Academy of Management Review*, 35(1), 135—154.
- Ibarra, H. & Obodaru, O. (2016). Betwixt and between identities: Liminal experience in contemporary careers. *Research in Organizational Behavior*, 36, 47—64.
- Ibarra, H. & Petriglieri, J. (2010). Identity work and play. *Journal of Organizational Change Management*, 23(1), 10—25.
- Koskinen, I., Alasuutari, P., & Peltonen, T. (2005). *Laadulliset menetelmät kauppatieteissä*. Tampere: Vastapaino.
- Kumpula, M. (2011). *Vakuutusalan työn sisältö ja työntekijöiden ammatti-identiteetin muovautuvuus – Vakuutusvirkailijasta finanssialan myyjäksi?* Turun kauppakorkeakoulu. Turku: Uniprint.
- LaPointe, K. (2011). *Moral Struggles, subtle shifts. Narrative practices of identity work in career transitions*. Helsinki: Aalto University publication series 34/2011.
- McAdams, D. P. (2008). Personal narratives and the life story. Teoksessa John, O., Robins, R. & Pervin, L. (242—264). *Handbook of personality: Theory and research*. New York: Guildford Press.
- McAdams, D. P. & McLean, K. C. (2013). Narrative identity. *Current Directions in Psychological Science*, 22(3), 233—238.
- Miscenko, D. & Day, D. V. (2016). Identity and identification at work. *Organizational Psychology Review*, 6(3), 215—247
- Polkinghorne, D. (1988). *Narrative Knowing and the Human Sciences*. Albany, NY: State University of New York Press.
- Polkinghorne, D. (1995). Narrative configuration in qualitative analysis. Teoksessa J. Hatch, & R. Wisniewski (toim.), *Life History and Narrative*. London; Washington, D.C.: The Falmer Press.

- Pratt, M. G., Rockmann, K. W. & Kaufmann, J. B. (2006). Construction professional identity: The role of work and identity learning cycles in the customization of identity among medical residents. *Academy of Management Journal*, 49(2), 235—262.
- Riessman, C. K. (2008). *Narrative Methods for the Human Sciences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Riessman, C. K. (1993). *Narrative Analysis*. Newbury Park, CA: Sage.
- Reissner, S. C. (2010). Change, meaning and identity at the workplace. *Journal of Organizational Change Management*, 23(3), 287—299.
- Reissner, S. C. (2011). Patterns of stories of organizational change. *Journal of Organizational Change Management*, 24(5), 593—609.
- Rhodes, C. & Brown, A. D. (2005). Narrative, organization & research. *International Journal of Management Reviews*, 7(3), 167—188.
- Ropo, E. (2015) Identiteetti tutkimuskohteena. Teoksessa Ropo, E., Sormunen, E. & Helström, J. (toim.) *Identiteetistä informaatiolukutaitoon*, 26—47. Tampere: Tampere University Press.
- Shortt, H. (2015). Liminality, space and the importance of ‘transitory dwelling places’ at work. *Human Relations*, 68(4), 633—658.
- Sims, D. (2003). Between the millstones: A narrative account of the vulnerability of middle managers’ storytelling. *Human Relations*, 56(10), 1195—1211.
- Sluss, D. M. & Ashforth, B. E. (2007). Relational identity and identification: defining ourselves through work relationships. *The Academy of Management Review*, 32(1), 9—32.
- Somers, M. K. (1994). The narrative constitution of identity: A relational and network approach. *Theory and Society*, 23(5), 605—649.
- Sveningsson, S., & Alvesson, M. (2003). Managing managerial identities: Organizational fragmentation, discourse and identity struggle. *Human Relations*, 56(10), 1163—1193.
- Turner, V. (1967). *Betwixt and between: Liminal period in the forest of symbols*. Ithaca: Cornell University Press.
- Turner, V. (1984). Liminality and performance genres. Teoksessa J. MacAloon (toim.), (19—41). *Rite, Drama, Festival, Spectacle: Rehearsals Toward a Theory of Performance*. Philadelphia: Institute for the Study of Human Issues.
- Vaara, E., Sonenschein, S. & Boje, D. (2016). Narratives as sources of stability and change in organizations: Approaches and directions for future research. *The Academy of Management Annals*, 10(1), 495—560.
- Van Gennep, A. (1960). *The rites of passage*. London: Routledge & Kegan Paul.

- Vesala, P. (2014). *Caught in the Middle? Narrative Identity Construction of Middle Management in Strategic Change*. Tampereen yliopisto. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy Juvenes Print.
- Vähäsantanen, K. (2007). Ammatillisen opettajan ammatti-identiteetti muutoksessa. Teoksessa A. Eteläpelto, K. Collin & J. Saarinen (toim.), (156—176). *Työ, identiteetti ja oppiminen*. Helsinki: WSOY.
- Watson, T. J. (2008). Managing identity: Identity work, personal predicaments and structural circumstances. *Organization*, 15(1), 121—143.
- Watson, T. J. (2009). Narrative, life story and manager identity: A case study in autobiographical identity work. *Human Relations*, 62(3), 425—452.
- Winkler, I. (2016). Identity work and emotions: a review. *International Journal of Management Reviews*, 00(1), 1—14.
- Winstone, N. & Moore, D. (2016). Sometimes fish, sometimes fowl? Liminality, identity work and identity malleability in graduate teaching assistants. *Innovations in education and teaching international*, 1—9.
- Ybema, S., Beech, N. & Ellis, N. (2011). Transitional and perpetual liminality: An identity practice perspective. *Anthropology Southern Africa*, 34(1&2), 21—29.
- Ybema S., Keenoy T., Oswick C., Beverungen, A., Ellis, N. & Sabelis, I. (2009). Articulating identities. *Human Relations*, 62(3), 299—322.

www-sivut

- Finanssialan keskusliitto. (2015). Töissä finanssialalla. Tulostettu 29.6.2017. http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Toissa_finanssialalla_2015.pdf.
- Hyvärinen, M. *Kertomuksen tutkimus*. Tulostettu 19.3.2017. <http://www.uta.fi/yky/yhteystiedot/henkilokunta/mattikhyvarinen/index/Kerronnallinen%20tutkimus.pdf>.
- Kauhanen, A., Maliranta, M., Rouvinen, P. & Vihriälä, V. (2015). *Työn murros – Riittääkö dynamiikka?* Helsinki: Taloustieto Oy. Tulostettu 12.4.2017. https://www.etla.fi/wp-content/uploads/ETLA_B269_Tyon_murros_kansilla_high_res.pdf.
- Muuttuva työ finanssialalla. (2015). T-media Oy. Tulostettu 30.6.2017. http://finanssiala.fi/materiaalit/Muuttuva_työ_finanssialalla.pdf.
- Rajander- Juusti, R. (2015). Yhteinen matka finanssialan tulevaisuuteen. Hyvinvoiva finanssiala 2014-2015 –hankkeen loppuraportti. Tulostettu 14.4.2017. http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Hyvinvoiva_finanssiala_loppuraportti.pdf.